

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПАСПОРТ**

### **фонда оценочных средств учебной практики по получению по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности**

Практика по получению по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности в соответствии с требованиями ФГОС ВО, ОПОП ВО и Учебного плана по направлению 43.03.01 «Сервис» (Художественные технологии в сервисе) должна формировать следующие компетенции:

ОК-4 - способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОК- 5 - способность к самоорганизации и самообразованию;

ОПК-1 - способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;

ПК-6 - готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;

ПК11 - готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;

ПК12 - готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

№ п/п	Этапы практики	Индекс формируемой компетенции	Этап формирования компетенции	Представление оценочного средства
1.	Учебно-ознакомительный этап: - организационные мероприятия	ОК-4, ОПК-1	<p><b>Начальный</b>  <b>Знает:</b> основные понятия права, способствующие развитию общей культуры и социализации личности, приверженности к этическим нормам  <b>Умеет:</b> решать задачи профессиональной деятельности; фиксировать информационную и библиографическую культуру; информационно-коммуникационные технологии  <b>Владеет:</b> навыками анализа нормативных актов, регулирующих отношения в различных сферах жизнедеятельности</p> <p><b>Базовый</b>  <b>Знает:</b> организацию судебных, правоприменительных и правоохранительных органов; основные особенности решения стандартных задач профессиональной деятельности  <b>Умеет:</b> применить и объяснить правила техники безопасности, понятия права, а также информационно-коммуникационные технологии; осуществлять выбор технологий решения стандартных задач профессиональной деятельности  <b>Владеет:</b> навыками реализации и защиты своих прав; основными компонентами решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности</p> <p><b>Продвинутый</b>  <b>Знает:</b> правовые нормы действующего законодательства, регулирующие отношения в различных сферах жизнедеятельности; эффективные способы решения стандартных задач профессиональной деятельности  <b>Умеет:</b> давать правовую оценку ситуации, может систематизировать законодательство и нормы, подлежащие применению в конкретной ситуации; анализировать задачи</p>	Собеседование с руководителем практики (отзыв руководителя) Раздел отчета с описанием выполненных заданий

			<p>профессиональной деятельности</p> <p><b>Владеет:</b> навыками всесторонней и объективной оценки и обобщения принципов права, самостоятельной работы с юридической литературой и правовым материалом; технологиями эффективного решения стандартных задач профессиональной деятельности</p>	
	- формирование общего представления о предприятии (организации)	ОК-6, ПК-6, ПК-11, ПК-12	<p><b>Начальный</b></p> <p><b>Знает:</b> основные понятия права, способствующие развитию общей культуры и социализации личности, приверженности к этическим; основные свойства операционных систем и уметь их использовать для выполнения операций с файлами; информационные технологии в управлении качеством; последовательность фиксирования результатов мониторинга системы управления качеством на предприятиях</p> <p><b>Умеет:</b> решать задачи профессиональной деятельности; фиксировать информационную и библиографическую культуру; информационно-коммуникационные технологии; сформулировать задачи профессиональной деятельности, составить список методов, которые могут улучшить качество продукции; назвать и рассказать о существующих пакетах прикладных программ для решения конкретных задач</p> <p><b>Владеет:</b> навыками анализа нормативных актов, регулирующих отношения в различных сферах жизнедеятельности; методами защиты информации; алгоритмом проведения мониторинга системы управления качеством на предприятиях</p> <p><b>Базовый</b></p> <p><b>Знает:</b> организацию судебных, правоприменительных и правоохранительных органов; основные особенности решения стандартных задач профессиональной деятельности; основные тенденции в области совершенствования средств и методов управления качеством; последовательность фиксирования результатов мониторинга системы управления качеством на предприятиях</p> <p><b>Умеет:</b> применить и объяснить правила техники безопасности, понятия права, а также информационно-</p>	Раздел отчета с описанием выполненных заданий

			<p>коммуникационные технологии; осуществлять выбор технологий решения стандартных задач профессиональной деятельности; использовать основные прикладные программные средства и информационные технологии; использовать основные тенденции в области совершенствования средств и методов управления качеством; подводить итоги результатов мониторинга системы управления качеством на предприятиях; применять методы оценки прогресса в области улучшения качества</p> <p><b>Владеет:</b> навыками реализации и защиты своих прав; основными компонентами решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; навыками пользоваться операционными системами, для выполнения операций с файлами и работать с информационными технологиями; алгоритмом применения методов оценки прогресса в области улучшения качества</p> <p><b>Продвинутый</b></p> <p><b>Знает:</b> правовые нормы действующего законодательства, регулирующие отношения в различных сферах жизнедеятельности; эффективные способы решения стандартных задач профессиональной деятельности; типовые приемы и технологии создания программ сложной структуры; организацию создания программных средств, информационных технологий и продуктов; содержание различных этапов процесса разработки программных средств; последовательность анализа итога результатов мониторинга системы сферы сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты и результатов применения методов оценки прогресса в области улучшения качества услуг.</p> <p><b>Умеет:</b> давать правовую оценку ситуации, может систематизировать законодательство и нормы, подлежащие применению в конкретной ситуации; анализировать задачи профессиональной деятельности; осуществлять мониторинг</p>	
--	--	--	--	--

			<p>сферы услуг; анализировать итог результатов мониторинга сервисных услуг предприятий индустрии моды и красоты; объяснить задачи проектирования профессионально-ориентированных программных систем с использованием различных методов и решений</p> <p><b>Владеет:</b> навыками всесторонней и объективной оценки и обобщения принципов права, самостоятельной работы с юридической литературой и правовым материалом; технологиями эффективного решения стандартных задач профессиональной деятельности; навыками работы с программно-техническими средствами диалога человека с профессионально-ориентированными информационными системами; основными принципами организации и взаимодействия программных компонентов; алгоритмом анализа итога результатов мониторинга системы сферы услуг на предприятиях индустрии моды и красоты</p>	
2.	<p>Производственно-исследовательский этап: - изучение технологии предоставления услуг</p>	<p>ОК-4, ОК-5, ОПК-1, ПК-6, ПК-11, ПК-12</p>	<p><b>Начальный</b></p> <p><b>Знает:</b> основные понятия права, способствующие развитию общей культуры и социализации личности, приверженности к этическим; основные свойства операционных систем и уметь их использовать для выполнения операций с файлами; информационные технологии в управлении качеством; последовательность фиксирования результатов мониторинга системы управления качеством на предприятиях; требования международных и государственных стандартов в сфере экономического анализа</p> <p><b>Умеет:</b> решать задачи профессиональной деятельности; фиксировать информационную и библиографическую культуру; информационно-коммуникационные технологии; сформулировать задачи профессиональной деятельности, составить список методов, которые могут улучшить качество продукции; назвать и рассказать о существующих пакетах прикладных программ для решения конкретных задач; квалифицированно оценивать состояние современного рынка, экономическую эффективность отрасли, региона, предприятия и производственного процесса</p>	<p>Отчет по практике с описанием выполненных заданий</p>

		<p><b>Владеет:</b> навыками анализа нормативных актов, регулирующих отношения в различных сферах жизнедеятельности; методами защиты информации; алгоритмом проведения мониторинга системы управления качеством на предприятиях; современными методиками решения экономических и управленческих задач на основе представленных концепций, методологии управления экономикой качества, методов классификации затрат и проведения анализа затрат/прибыли</p> <p><b>Базовый</b></p> <p><b>Знает:</b> организацию судебных, правоприменительных и правоохранительных органов; основные особенности решения стандартных задач профессиональной деятельности; основные тенденции в области совершенствования средств и методов управления качеством; последовательность фиксирования результатов мониторинга системы управления качеством на предприятиях; основы технологии и организации производства, необходимые для квалифицированного решения возникающих задач</p> <p><b>Умеет:</b> применить и объяснить правила техники безопасности, понятия права, а также информационно-коммуникационные технологии; осуществлять выбор технологий решения стандартных задач профессиональной деятельности; использовать основные прикладные программные средства и информационные технологии; использовать основные тенденции в области совершенствования средств и методов управления качеством; подводить итоги результатов мониторинга системы управления качеством на предприятиях; применять методы оценки прогресса в области улучшения качества; моделировать производственные ситуации и разрабатывать варианты решений; вести организационную работу по внедрению современных концепций всеобщего управления качеством</p> <p><b>Владеет:</b> навыками реализации и защиты своих прав; основными компонентами решения стандартных задач</p>	
--	--	--	--

		<p>профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; навыками пользоваться операционными системами, для выполнения операций с файлами и работать с информационными технологиями; алгоритмом применения методов оценки прогресса в области улучшения качества; методами статистической обработки информации для ее анализа и принятия решений; навыками прогнозирования и принятия решений в условиях чрезвычайных ситуаций</p> <p><b>Продвинутый</b></p> <p><b>Знает:</b> правовые нормы действующего законодательства, регулирующие отношения в различных сферах жизнедеятельности; эффективные способы решения стандартных задач профессиональной деятельности; типовые приемы и технологии создания программ сложной структуры; организацию создания программных средств, информационных технологий и продуктов; содержание различных этапов процесса разработки программных средств; последовательность анализа итога результатов мониторинга системы управления качеством на предприятиях и результатов применения методов оценки прогресса в области улучшения качества; планирование корректирующих мероприятий</p> <p><b>Умеет:</b> давать правовую оценку ситуации, может систематизировать законодательство и нормы, подлежащие применению в конкретной ситуации; анализировать задачи профессиональной деятельности; осуществлять мониторинг в области улучшения качества; анализировать итог результатов мониторинга системы управления качеством на предприятиях и результаты применения методов оценки прогресса в области улучшения качества; объяснить задачи проектирования профессионально-ориентированных программных систем с использованием различных методов и решений; проводить корректирующие мероприятия,</p>	
--	--	---	--

			<p>направленные на улучшение качества; анализировать и оценивать системы управления качеством</p> <p><b>Владеет:</b> навыками всесторонней и объективной оценки и обобщения принципов права, самостоятельной работы с юридической литературой и правовым материалом; технологиями эффективного решения стандартных задач профессиональной деятельности; навыками работы с программно-техническими средствами диалога человека с профессионально-ориентированными информационными системами; основными принципами организации и взаимодействия программных компонентов; алгоритмом анализа итога результатов мониторинга системы управления качеством на предприятиях и результатов применения методов оценки прогресса в области улучшения качества; навыками по организации управления качеством на предприятиях, как единой системы качества, соответствующей принципам, рекомендациям и требованиям международных стандартов</p>	
	<p>- выполнение индивидуальных заданий, подготовка отчета по практике и его защита</p>	<p>ОК-4, ОК-5, ОПК-1, ПК-6, ПК-11, ПК-12</p>	<p><b>Начальный</b></p> <p><b>Знает:</b> основные понятия права, способствующие развитию общей культуры и социализации личности, приверженности к этическим; основные свойства операционных систем и уметь их использовать для выполнения операций с файлами; информационные технологии в управлении качеством; последовательность фиксирования результатов мониторинга системы управления качеством на предприятиях</p> <p><b>Умеет:</b> решать задачи профессиональной деятельности; зафиксировать информационную и библиографическую культуру; информационно-коммуникационные технологии; сформулировать задачи профессиональной деятельности, составить список методов, которые могут улучшить качество продукции; назвать и рассказать о существующих пакетах прикладных программ для решения конкретных задач</p> <p><b>Владеет:</b> навыками анализа нормативных актов, регулирующих отношения в различных сферах жизнедеятельности; методами защиты информации;</p>	<p>Отчет по практике с описанием технологии выполненных заданий, с анализом всех видов деятельности</p>



			<p>алгоритмом проведения мониторинга системы управления качеством на предприятиях; готовностью к организации контактной зоны предприятий сервиса</p> <p><b>Базовый</b></p> <p><b>Знает:</b> организацию судебных, правоприменительных и правоохранительных органов; основные особенности решения стандартных задач профессиональной деятельности; основные тенденции в области совершенствования средств и методов управления качеством; последовательность фиксирования результатов мониторинга системы управления качеством на предприятиях</p> <p><b>Умеет:</b> применить и объяснить правила техники безопасности, понятия права, а также информационно-коммуникационные технологии; осуществлять выбор технологий решения стандартных задач профессиональной деятельности; использовать основные прикладные программные средства и информационные технологии; использовать основные тенденции в области совершенствования средств и методов управления качеством; подводить итоги результатов мониторинга системы управления качеством на предприятиях; применять методы оценки прогресса в области улучшения качества</p> <p><b>Владеет:</b> навыками реализации и защиты своих прав; основными компонентами решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; навыками пользоваться операционными системами, для выполнения операций с файлами и работать с информационными технологиями; алгоритмом применения методов оценки прогресса в области улучшения качества сервисных услуг в индустрии моды и красоты.</p> <p><b>Продвинутый</b></p> <p><b>Знает:</b> правовые нормы действующего законодательства, регулирующие отношения в различных сферах</p>	
--	--	--	---	--

		<p>жизнедеятельности; эффективные способы решения стандартных задач профессиональной деятельности; типовые приемы и технологии создания программ сложной структуры; организацию создания программных средств, информационных технологий и продуктов; содержание различных этапов процесса разработки программных средств; последовательность анализа итога результатов мониторинга системы управления качеством на предприятиях и результатов применения методов оценки прогресса в области улучшения качества</p> <p><b>Умеет:</b> давать правовую оценку ситуации, может систематизировать законодательство и нормы, подлежащие применению в конкретной ситуации; анализировать задачи профессиональной деятельности; осуществлять мониторинг в области улучшения качества; анализировать итог результатов мониторинга системы управления качеством на предприятиях и результаты применения методов оценки прогресса в области улучшения качества; объяснить задачи проектирования профессионально-ориентированных программных систем с использованием различных методов и решений</p> <p><b>Владеет:</b> навыками всесторонней и объективной оценки и обобщения принципов права, самостоятельной работы с юридической литературой и правовым материалом; технологиями эффективного решения стандартных задач профессиональной деятельности; навыками работы с программно-техническими средствами диалога человека с профессионально-ориентированными информационными системами; основными принципами организации и взаимодействия программных компонентов; алгоритмом анализа итога результатов мониторинга системы управления качеством на предприятиях и результатов применения методов оценки прогресса в области улучшения качества услуг в индустрии моды и красоты; готовностью к организации контактной зоны предприятий сервиса</p>	
--	--	--	--

**КОМПЛЕКТ ОТЧЕТНЫХ МАТЕРИАЛОВ**  
**практики по получению первичных профессиональных умений и навыков,**  
**в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности**

**ОТМЕТКА**  
**О ПРОВЕДЕНИИ ИНСТРУКТАЖА ПО ТЕХНИКЕ БЕЗОПАСНОСТИ**

Дата проведения инструктажа	Тема инструктажа	ФИО, подпись проводившего инструктаж

**ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

№ п/п	Наименование раздела практики	Количество дней	Количество часов

**УЧЁТ ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЫ**

Дата	Наименование работ	Количество часов	Оценка работы	Роспись руководителя работ

**ЛИСТ УЧЕТА ПОСЕЩАЕМОСТИ**

на обучающегося \_\_\_\_\_ группы \_\_\_\_\_ во время прохождения учебной практики на предприятии \_\_\_\_\_

Дата	Количество часов	Оценка

Место для печати предприятия

Руководитель от предприятия \_\_\_\_\_

## ХАРАКТЕРИСТИКА

на обучающего(щей)ся

Института пищевых технологий и дизайна – филиала Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования  
«Нижегородский государственной инженерно-экономический университет»

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

группы \_\_\_\_\_ специальности 43.03.01 «Сервис», проходившего(щей) учебную практику по

с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 20\_ г. на базе \_\_\_\_\_ по

адресу: \_\_\_\_\_  
(название предприятия)

Вид профессиональной деятельности \_\_\_\_\_

Формируемые профессиональные компетенции:

ОК-4

ОК-5

ОПК-1

ПК-6

ПК-11

ПК-12

Объем выполнения работ \_\_\_\_\_

Трудовая дисциплина \_\_\_\_\_

Обучающийся приобрел практический опыт:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результат прохождения учебной практики \_\_\_\_\_

МП \_\_\_\_\_

Должность руководителя от предприятия

Расшифровка подписи

Подпись



Контроль знаний студентов проводится в форме текущего и промежуточного контроля.

Текущий контроль – собеседование, проверка дневников, оценка выполнения текущих заданий во время контроля практики. Промежуточная аттестация (итоговый контроль по дисциплине) проводится: во втором семестре – в форме зачета с оценкой.

По окончании практики студент представляет руководителю практики от института письменный отчет с заключением и оценкой руководителя практики от предприятия (организации). К отчету прилагается оформленный дневник и характеристика.

В дневнике ежедневные записи студента о выполнении работы должны быть подтверждены подписью руководителя практики от предприятия (организации).

В характеристике (отзыве) указывается срок прохождения практики, дается оценка степени выполненной студентом программы практики, его отношения к работе, к членам трудового коллектива, уровня подготовки к самостоятельной деятельности. Характеристика и дневник практики заверяются руководителем кадровой службы и печатью предприятия (организации).

### **Критерии оценки:**

Руководителем практики осуществляется контроль за прохождением студентами практики по получению первичных профессиональных навыков и умений и выполнением ее программы. Итоговая аттестация по практике проводится в форме дифференцированного зачета (зачета с оценкой). По итогам защиты отчёта студенту выставляется оценка с учетом, указанных ниже критериев:

**«Отлично»** - необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой практики задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

**«Хорошо»** - необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено достаточно высоко; однако: отдельные практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, имеются недочеты в выполнении заданий.

**«Удовлетворительно»** - необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой практики заданий выполнены, однако: некоторые из выполненных заданий содержат ошибки, некоторые практические навыки работы не сформированы.

**«Неудовлетворительно»** - необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой практики заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; выполненные учебные задания практики содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий практики.

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **ПАСПОРТ**

#### **фонда оценочных средств профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности**

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в соответствии с требованиями ФГОС ВО, ОПОП ВО и Учебного плана по направлению 43.03.01 «Сервис» должна формировать следующие компетенции:

ОК- 4 - способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОК- 5 - способность к самоорганизации и самообразованию;

ОПК-1 – способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;

ПК-6 – готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;

ПК-11 – готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;

ПК-12 – готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

№ п/п	Этапы практики	Индекс формируемой компетенции	Этап формирования компетенции	Представление оценочного средства
1	Подготовительный этап	ОК-4, ОК-5, ОПК-1	<p><b>Начальный</b>  <b>Знает:</b> порядок и последовательность проведения практики в соответствии с программой, правила техники безопасности, противопожарные мероприятия и действия в чрезвычайных ситуациях, способы и методы выстраивания бесконфликтного, толерантного общения в коллективе  <b>Умеет:</b> правильно и последовательно действовать в случаях возникновения пожарной опасности и возникновения чрезвычайных ситуаций; самостоятельно организовывать и планировать прохождение практики; составлять индивидуальный план проведения практики совместно с научным руководителем, формулировать цели и задачи практики, бесконфликтно общаться в коллективе  <b>Владеет:</b> навыками действий в соответствии с правилами действий во время возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, составления индивидуального плана проведения практики и формулировки целей и задач практики, навыками бесконфликтного и толерантного общения с окружающими</p> <p><b>Базовый</b>  <b>Знает:</b> технологию организации и проведения практики в соответствии с программой, правила техники безопасности, противопожарные мероприятия и действия в чрезвычайных ситуациях, способы и методы выстраивания бесконфликтного, толерантного общения в коллективе, возможности решения стандартных профессиональных задач  <b>Умеет:</b> правильно и последовательно действовать в случаях возникновения пожарной опасности и возникновения чрезвычайных ситуаций;</p>	<p>Собеседование  Регистрация в журнале по технике безопасности предприятия (организации)  Отчет по результатам выполнения программы практики</p>



			<p>самостоятельно организовывать и планировать прохождение практики; составлять индивидуальный план проведения практики совместно с научным руководителем, формулировать цели и задачи практики, бесконфликтно общаться в коллективе, решать стандартные профессиональные задачи</p> <p><b>Владеет:</b> навыками действий в соответствии с правилами действий во время возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, составления индивидуального плана проведения практики и формулировки целей и задач практики, навыками бесконфликтного и толерантного общения с окружающими, технологиями решения стандартных профессиональных задач</p> <p><b>Продвинутый</b></p> <p><b>Знает:</b> технологии организации и проведения практики в соответствии с программой, правила техники безопасности, противопожарные мероприятия и действия в чрезвычайных ситуациях, способы и методы выстраивания бесконфликтного, толерантного общения в коллективе, возможности решения стандартных профессиональных задач, способы и методы выстраивания своей деятельности с целью самоорганизация и самообразования нормативно-правовые документы по объекту сервисной деятельности</p> <p><b>Умеет:</b> встроить бесконфликтное, толерантное общение в коллективе, организовать деятельность с целью самоорганизации и самообразования Решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий</p> <p><b>Владеет:</b> навыками бесконфликтного и толерантного общения с окружающими, самоорганизации и самообразования, навыками работы с нормативно-</p>	
--	--	--	--	--

			<p>правовыми документами в своей профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культурой с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности</p>	
2	Экспериментальный этап	ОПК-1, ПК-6, ПК-11, ПК-12,	<p><b>Начальный</b>  <b>Знает:</b> нормативные документы, регулирующие организацию сервисных процессов на предприятиях индустрии моды и красоты; · правила техники безопасности на предприятиях индустрии  <b>Умеет:</b> осуществлять сервисные технологии в процессе предоставления услуг, · проводить диагностику образа клиента; осуществлять коммуникацию с клиентом с целью выявления запросов клиента  проводить контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов.  <b>Владеет:</b> навыками разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; современными техническими средствами при предоставлении услуг, навыками осуществления контроля качества процесса сервиса; навыками подготовки информационных и аналитических отчетов</p> <p><b>Базовый</b>  <b>Знает:</b> нормативные документы, регулирующие организацию сервисных процессов на предприятиях индустрии моды и красоты, методы анализа и составления договорной документации; виды деятельности предприятия сервиса; характеристику услуг, предоставляемых предприятием населению города и региона; место сервисного предприятия на рынке сферы услуг; оценка его конкурентоспособности; степень ориентации на различные возрастные и социальные группы населения (адресность услуг,</p>	<p>Собеседование  Отчет по результатам выполнения программы практики</p>

			<p>система льгот и скидок, участие в благотворительной и спонсорской деятельности); достижения, проблемы и перспективы развития предприятия сервиса</p> <p><b>Умеет:</b> применять методы SWOT– анализа для оценки конкурентных позиций на рынке и разрабатывать виды, формы и объем процесса сервиса на основе полученных данных</p> <p><b>Владеет:</b> методиками SWOT– анализа, технологиями определения качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p> <p><b>Продвинутый</b></p> <p><b>Знает:</b> нормативные документы, регулирующие организацию сервисных процессов на предприятиях индустрии моды и красоты, методы анализа и составления договорной документации; виды деятельности предприятия сервиса; характеристику услуг, предоставляемых предприятием населению города и региона; место сервисного предприятия на рынке сферы услуг; оценка его конкурентоспособности; степень ориентации на различные возрастные и социальные группы населения (адресность услуг, система льгот и скидок, участие в благотворительной и спонсорской деятельности); достижения, проблемы и перспективы развития предприятия сервиса; технологии формирования положительного образа услуги и предприятия сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять сервисные технологии в процессе предоставления услуг, · проводить диагностику образа клиента, применять методы SWOT– анализа для оценки конкурентных позиций на рынке и разрабатывать виды, формы и объем процесса сервиса на основе полученных данных; проводить контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с</p>	
--	--	--	---	--

			<p>требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; современными техническими средствами при предоставлении услуг, методиками SWOT– анализа, технологиями определения качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; навыками подготовки информационных и аналитических отчетов.</p>	
3	Заключительный этап	ОК-4, ОК-5, ОПК-1, ПК-6, ПК-11, ПК-12,	<p><b>Начальный</b>  <b>Знает:</b> офисные технологии и специальное программное обеспечение сервисной деятельности, интернет технологии. Классификацию и техническую характеристику оборудования, используемого в деятельности предприятия; анализ технической оснащенности рабочих мест; технику безопасности и противопожарные мероприятия в организации; основные виды и технологии организации процесса сервисных предприятий, виды услуг и их составных элементов; концепцию (миссии) развития предприятия сферы сервиса; организационную структуру управления предприятием, типы оргструктур, методы управления персоналом; методы обработки информации.</p> <p><b>Умеет:</b> описать состояние рынка сервисных услуг, на котором работает предприятие, партнеров (контрагентов) – с логотипами с сайтов, оценить внутреннюю и внешнюю среды предприятия, решать стандартные профессиональные задачи, использовать различные источники информации по объекту сервиса, работать в контактной зоне с потребителем, консультированию</p> <p><b>Владеет:</b> методиками оценки внутренней и внешней среды предприятия, технологиями разработки и оценки эффективности рекламных кампаний</p> <p><b>Базовый</b>  <b>Знает:</b> шкалу оценки преимуществ и SWOT-анализ;</p>	Собеседование Отчет по результатам выполнения программы практики

		<p>характеристику программных продуктов и технологий, используемых в сфере сервиса, методы управления в организации сферы услуг, управление персоналом и т.д.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать шкалу оценки преимуществ и SWOT-анализ; проводить анализ эффективности использования основных и оборотных средств, разрабатывать бизнес – план для развития предоставляемых услуг на предприятиях индустрии моды и красоты.</p> <p><b>Владеет:</b> методиками применения шкалы оценки преимуществ и SWOT-анализа; анализа эффективности использования основных и оборотных средств, методами экономической оценки эффективности деятельности предприятий сервиса.</p> <p><b>Продвинутый</b></p> <p><b>Знает:</b> шкалу оценки преимуществ и SWOT-анализ; характеристику программных продуктов и технологий, используемых в сфере сервиса, методы управления в организации сферы услуг, управление персоналом, особенности создания марочной продукции и ее продвижение на рынке сервисных услуг.</p> <p><b>Умеет:</b> разрабатывать проект по внедрению конкурентных преимуществ предприятия на основе SWOT-анализа и анализа эффективности использования основных и оборотных средств для повышения эффективности деятельности предприятия; выявить особые характеристики заложенные в товаре и сформировать их положительный образ.</p> <p><b>Владеет:</b> методикой разработки бизнес-плана на основе SWOT-анализа и анализа эффективности использования основных и оборотных средств с целью повышения эффективности деятельности предприятия, методиками оценки качества оказываемых услуг процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	
--	--	--	--

## ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ

### 1. Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1.	Дневник по выполнению программы практики	Средство контроля, в котором отмечают характер и содержание выполняемой работы, записывают замечания по организации работы, а также предложения по ее улучшению	Порядок ведения дневника по выполнению программы
2.	Отчет по результатам выполнения программы практики	Средство контроля прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, в котором представляются результаты выполнения задания	Порядок подготовки и защиты отчета по результатам выполнения программы практики, индивидуальные задания от руководителя практики от организации и института
3.	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с прохождением практики и рассчитанное на выяснение объема знаний, умений и навыков обучающегося по определенной теме, проблеме и т.п.	Перечень вопросов для устного опроса обучающихся при защите отчета по результатам выполнения программы практики

### Примерный перечень вопросов к дифференцированному зачету

1. Анализ ассортимента услуг, оказываемых на предприятии сервиса, в зависимости от их качества, потребительских свойств, традиций и т.д. на основе проведения рекламных кампаний, презентаций.
2. Анализ спроса на новый ассортимент на рынке услуг индустрии моды и красоты г. Н.Новгорода. Раскрыть потребительские свойства новых товаров и услуг (внешнего вида, упаковки, эстетического оформления).
3. Обоснование предложений о внедрении новых услуг в сфере сервиса, инновационных технологий и т.д.
4. О выведении из ассортимента товаров и услуг, которые перестали пользоваться спросом. Обосновать данными исследований потребительского рынка.

5. Оценка внутренней и внешней среды предприятия по методике SWOT-анализа. Шкала оценки преимуществ и SWOT-анализ.
6. Изучение организационной структуры управления и анализ организационно-правовой формы предприятия. Тип оргструктуры и характеристика вида предприятия.
7. Анализ эффективности использования основных и оборотных средств.
8. Характеристика программных продуктов используемых на предприятии сервиса.
9. Методы управления на предприятии сервиса. Их эффективность.
10. Основные методы управления персоналом на предприятии сервиса. Методы мотивации персонала. Оценка эффективности работы персонала.
11. Анализ основных показателей деятельности предприятия сервиса (в динамике). Оценка экономического потенциала предприятия

Руководителем практики осуществляется контроль за прохождением студентами практики и выполнением ее программы. Итоговая аттестация по выполнению программы практики проводится в форме дифференцированного зачета (зачета с оценкой). По итогам защиты отчёта студенту выставляется оценка с учетом, указанных ниже критериев.

**«Отлично»** - необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой практики задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

**«Хорошо»** - необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено достаточно высоко; однако: отдельные практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, имеются недочеты в выполнении заданий.

**«Удовлетворительно»** - необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой практики заданий выполнены, однако: некоторые из выполненных заданий содержат ошибки, некоторые практические навыки работы не сформированы.

**«Неудовлетворительно»** - необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой практики заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; выполненные учебные задания практики содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий практики.

Составитель \_\_\_\_\_ В.Б. Сироткин

## 2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Показатели оценивания	Оценка			
	«2» (неудовл.)	«3» (удовлетвор.)	«4» (хорошо)	«5» (отлично)
		Начальный уровень освоения	Базовый уровень освоения	Продвинутый уровень освоения
Знает	Фрагментарные знания, либо отсутствие знаний правовых норм, действующих на предприятии, слабо осознает свою роль в структуре предприятия; слабо развиты способности воспринимать, обобщать, анализировать, информацию по технологическим процессам оказания услуг; недостаточно активно развиты навыки в решении стандартных профессиональных задач; недостаточные знания по оказанию современных сервисных технологий, соответствующих требованиям потребителей; недостаточные знания по индивидуальной работе с клиентом, фрагментарное применение знаний по осуществлению контроля качества процесса сервиса.	Общие, но не структурированные знания правовых норм, действующих на предприятии, недостаточно осознает свою роль в структуре предприятия; слабо развиты способности воспринимать, обобщать, анализировать, информацию по технологическим процессам оказания услуг; не совсем активно развиты навыки в решении стандартных профессиональных задач; недостаточные знания по оказанию современных сервисных технологий, соответствующих требованиям потребителей; недостаточные знания по индивидуальной работе с клиентом, фрагментарное применение знаний по осуществлению контроля качества процесса сервиса	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знаний правовых норм, действующих на предприятии, осознает свою роль в структуре предприятия; недостаточно активно проявляются способности воспринимать, обобщать, анализировать, информацию по технологическим процессам оказания услуг; не активно развиты навыки в решении стандартных профессиональных задач; не активно реализуются знания по оказанию современных сервисных технологий, соответствующих требованиям потребителей; владеет методами по индивидуальной работе с клиентом, применение знаний по осуществлению контроля качества процесса сервиса	Сформированные систематические знания правовых норм, действующих на предприятии, высокое осознание роли в структуре предприятия; активное проявление способностей воспринимать, обобщать, анализировать, информацию по технологическим процессам оказания услуг; активно развиты навыки в решении стандартных профессиональных задач на основе информационной и библиографической культуры; активно реализуются по оказанию современных сервисных технологий, соответствующих требованиям потребителей; владеет методами по индивидуальной работе с клиентом, применение знаний по осуществлению контроля качества процесса сервиса
Умеет	Частично освоенное умение по применению правовых	В целом успешно, но не систематически	В целом успешные, но содержащие отдельные	Сформированное умение правильно и последовательно



	<p>норм, действующих на предприятии, находить общие точки соприкосновения в коллективе, технологий в решении стандартных профессиональных задач, по готовности к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, навыков по индивидуальной работе с клиентом, по применению знаний по осуществлению контроля качества процесса сервиса.</p>	<p>осуществляемые умения правильно и последовательно применять правовые нормы, действующие на предприятии, находить общие точки соприкосновения в коллективе, технологий в решении стандартных профессиональных задач, по готовности к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, навыков по индивидуальной работе с клиентом, по применению знаний по осуществлению контроля качества процесса сервиса.</p>	<p>пробелы в умениях правильно и последовательно применять правовые нормы, действующие на предприятии, находить общие точки соприкосновения в коллективе, технологии в решении стандартных профессиональных задач, по готовности к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, навыков по индивидуальной работе с клиентом, по применению знаний по осуществлению контроля качества процесса сервиса.</p>	<p>действовать в случаях применения правовых норм, действующих на предприятии, находить общие точки соприкосновения в коллективе, технологии в решении стандартных профессиональных задач, по готовности к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, навыков по индивидуальной работе с клиентом, по применению знаний по осуществлению контроля качества процесса сервиса.</p>
--	--	--	--	--

Владеет	Фрагментарное применение навыков действий в применении правовых норм, действующих на предприятии, находить общие точки соприкосновения в коллективе, технологий в решении стандартных профессиональных задач, по готовности к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, навыков по индивидуальной работе с клиентом, по применению знаний по осуществлению контроля качества процесса сервиса	В целом успешное, но не систематическое применение навыков в умении правильно и последовательно применять правовые нормы, действующие на предприятии, находить общие точки соприкосновения в коллективе, технологий в решении стандартных профессиональных задач, по готовности к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, навыков по индивидуальной работе с клиентом, по применению знаний по осуществлению контроля качества процесса сервиса	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы в применении правовых нормы, действующих на предприятии, находить общие точки соприкосновения в коллективе, технологии в решении стандартных профессиональных задач, по готовности к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, навыков по индивидуальной работе с клиентом, по применению знаний по осуществлению контроля качества процесса сервиса.	Успешное и систематическое применение навыков в применении правовых норм, действующих на предприятии, находить общие точки соприкосновения в коллективе, технологии в решении стандартных профессиональных задач, по готовности к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, навыков по индивидуальной работе с клиентом, по применению знаний по осуществлению контроля качества процесса сервиса.
---------	--	--	--	---

Составитель \_\_\_\_\_ В.Б. Сироткин

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **ПАСПОРТ**

#### **фонда оценочных средств научно-исследовательской практики**

Научно-исследовательская практика в соответствии с требованиями ФГОС ВО, ОПОП ВО и Учебного плана по направлению 43.03.01 «Сервис» (Художественные технологии в сервисе) должна формировать следующие компетенции:

ОК2 - способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;

ОК5- способность к самоорганизации и самообразованию ;

ОПК1- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;

ПК3- готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;

ПК4- готовность к участию в проведении исследований социально- психологических особенностей потребителей;

ПК5- готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса.

Название ПМ	Код формируемых компетенций	Этап формирования компетенции	Представление оценочного средства
Обзор публикаций и проведение исследований	ОК-5, ОПК-1, ПК-3	базовый	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме;</li> <li>- не везде прослеживается структурированность (нумерация страниц, подробное оглавление отчета, четкость,);</li> <li>- отчет оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам данного уровня;</li> <li>- не нарушены сроки сдачи отчета.</li> </ul>
		продвинутый	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме;</li> <li>- структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета);</li> <li>- не нарушены сроки сдачи отчета</li> </ul>
Систематизация и обобщение информации	ОК-2, ОК-5, ОПК-1, ПК-4	базовый	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме;</li> <li>- не везде прослеживается структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета);</li> <li>- отчет оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам данного уровня;</li> <li>- не нарушены сроки сдачи отчета.</li> </ul>
		продвинутый	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме;</li> <li>- структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета);</li> <li>- не нарушены сроки сдачи отчета</li> </ul>
Подготовка отчета по практике	ОПК-1	базовый	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме;</li> <li>- не везде прослеживается структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета);</li> <li>- отчет оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам данного уровня;</li> <li>- не нарушены сроки сдачи отчета.</li> </ul>
		продвинутый	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме;</li> <li>- структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета);</li> <li>- не нарушены сроки сдачи отчета.</li> </ul>

ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА» - филиал  
Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования  
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

**ДНЕВНИК  
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ПРАКТИКИ  
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ \_\_\_\_\_**

Студента(ки) \_\_\_\_\_

курс \_\_\_\_\_ группа \_\_\_\_\_

Специальности 43.03.01 Сервис

База практики \_\_\_\_\_

Сроки прохождения практики с «\_\_» \_\_\_\_\_ 201 г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 201 г.

**Руководители учебной практики:**

Руководитель практики от учебной организации \_\_\_\_\_

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_

г. Нижний Новгород  
201\_г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Инструкция прохождения научно-исследовательской практики
2. Памятка студенту
3. Отметка о проведении инструктажа по технике безопасности
4. Тематический план научно-исследовательской практики
5. Учёт выполненной работы
6. Лист учета посещаемости
7. Характеристика
8. Аттестационный лист по практике

## ИНСТРУКЦИЯ ПРОХОЖДЕНИЯ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ПРАКТИКИ

1. Научно-исследовательская практика является составной частью образовательного процесса по специальности 43.03.01 Сервис и имеет важное значение при формировании вида профессиональной деятельности.

2. Цель научно-исследовательской практики

Получение практического опыта (*перечисляется опыт практической деятельности*)

3. Научно-исследовательская практика совершенствует у студентов профессиональные компетенции и способствует развитию общих.

Формирование профессиональных компетенций (ПК) (*перечисляются ПК указанные в графе «Коды формируемых компетенций» таблицы «Структура основной профессиональной образовательной программы» ФГОС по конкретной профессии, специальности в зависимости от профессионального модуля*)

Название ПК	Результат, который должны получить при прохождении практики
ПК n.1	–
ПК n.2	–
ПК n. n	–

Формирование общих компетенций (ОК) (*перечисляются ОК, указанные в графе «Коды формируемых компетенций» таблицы «Структура основной профессиональной образовательной программы» ФГОС по конкретной профессии, специальности в зависимости от профессионального модуля.*)

Название ОК	Результат, который Вы должны получить при прохождении практики
ОК 1	–
ОК 2	–
ОК n	–

4. На научно-исследовательскую практику студенты отправляются согласно договора о прохождении научно-исследовательской практики и приказа директора образовательного учреждения

5. После прохождения практики обучающийся должен сдать:

- отчет по результатам прохождения практики,
- дневник прохождения практики,
- аттестационный лист,
- характеристику.

6. Студент обязан:

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой учебной практики;
- соблюдать действующие на предприятии, в учреждениях правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдать требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности;
- составить комплект документов: отчет, дневник, аттестационный лист, характеристику, подтверждающие результаты освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения учебной практики.

## ПАМЯТКА СТУДЕНТУ

**При прохождении научно-исследовательской практики студент обязан:**

1. Полностью выполнять рабочую программу научно-исследовательской практики.
2. Регулярно вести дневник, предъявлять его руководителям практики от вуза и от производства для проверки
3. Соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка, в том числе правила перемещения по территории и предприятию предприятия:
  - перед началом практики пройти медицинский осмотр с оформлением медицинской книжки;
  - содержать в чистоте свое рабочее место;
  - поддерживать порядок на предприятии и в цехах;
  - правильно и по назначению использовать оборудование и инвентарь;
  - быть вежливым и предупредительным
  - запрещено на предприятиях общественного питания: курить; жевать и дегустировать товар; создавать брак на складе и в торговом зале; лазить по стеллажам; кататься на тележках и погрузчиках; разговаривать по сотовому телефону;
  - запрещено ходить в наушниках; покидать самостоятельно рабочее место; находиться в раздевалке во время рабочей смены; выходить вовремя работы с предприятия и территории предприятия.
4. Соблюдать трудовую и производственную дисциплину.
5. Изучить и строго соблюдать нормы техники безопасности и охраны труда, правила пожарной безопасности;
6. Соблюдать правила санитарии и личной гигиены.
7. Соблюдать технологию приготовления кулинарной продукции и правильно применять технологические приемы приготовления пищи.
8. Выполнять работы на основе технической документации, применяемой на производстве.
9. Изучать и применять высокопроизводительные приемы и способы труда квалифицированных рабочих.
10. Самостоятельно осуществлять мероприятия по наиболее эффективному использованию рабочего времени, электроэнергии, инструментов, механизмов.
11. Посещать занятия и консультации, проводимые руководителями практики от учебного заведения.
12. При изменении базы практики, иных изменениях в период прохождения практики ставить в известность руководителя практикой.



**ОТМЕТКА  
О ПРОВЕДЕНИИ ИНСТРУКТАЖА ПО ТЕХНИКЕ БЕЗОПАСНОСТИ**

<b>Дата проведения инструктажа</b>	<b>Тема инструктажа</b>	<b>ФИО, подпись проводившего инструктаж</b>

## ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ПРАКТИКИ

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование раздела практики</b>	<b>Количество дней</b>	<b>Количество часов</b>

## УЧЁТ ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЫ

Дата	Наименование работ	Количество часов	Оценка работы	Роспись руководителя работ

## ЛИСТ УЧЕТА ПОСЕЩАЕМОСТИ

на обучающегося \_\_\_\_\_ группы \_\_\_\_\_ во время прохождения научно-исследовательской практики на предприятии \_\_\_\_\_

Дата	Количество часов	Оценка

Место для печати предприятия

Руководитель от предприятия \_\_\_\_\_

## ХАРАКТЕРИСТИКА

на обучающего(щей)ся

Института пищевых технологий и дизайна – филиала Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

группы \_\_\_\_\_ специальности 43.03.01 «Сервис», проходившего(щей) научно-исследовательской практику по ПМ \_\_\_\_\_

с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 20\_ г. на базе \_\_\_\_\_ по адресу:

\_\_\_\_\_

(название предприятия)

Вид профессиональной деятельности \_\_\_\_\_

Формируемые профессиональные компетенции:

ПК

ПК

ПК

Объем выполнения работ \_\_\_\_\_

Трудовая дисциплина \_\_\_\_\_

Обучающийся приобрел практический опыт:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результат прохождения научно-исследовательской практики

МП \_\_\_\_\_

Должность руководителя от предприятия

Расшифровка подписи

Подпись



«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА» - филиал  
Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования  
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»  
г. Нижний Новгород

**ОТЧЕТ**  
**ПО НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ПРАКТИКЕ**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ \_\_\_\_\_**

Студента(ки) \_\_\_\_\_

курс \_\_\_\_\_ группа \_\_\_\_\_

Специальности 43.03.01 «Сервис»

База практики \_\_\_\_\_

Сроки прохождения практики с «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_г.

Оценка \_\_\_\_\_

**Руководители научно-исследовательской практики:**

Руководитель практики от учебной организации \_\_\_\_\_

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **ПАСПОРТ**

#### **фонда оценочных средств преддипломной практики**

Преддипломная практика в соответствии с требованиями ФГОС ВО, ОПОП ВО и Учебного плана по направлению 43.03.01 «Сервис» (Художественные технологии в сервисе) должна формировать следующие компетенции:

ОК-4 – способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОК-5 – способность к самоорганизации и самообразованию;

ОПК-1 – способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;

ОПК-2 - готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ОПК-3 - готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

ПК-3 – готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;

ПК4 - готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.



№ п/п	Этапы практики	Индекс формируемой компетенции	Этап формирования компетенции	Представление оценочного средства
1.	<b>Модуль 1</b> Аналитически-оценочный этап (преддипломная практика)	ОК-4, ОК-5, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-3; ПК-4	<p><b>Начальный</b></p> <p><b>Знает:</b> порядок и последовательность проведения практики в соответствии с программой, правила техники безопасности, противопожарные мероприятия и действия в чрезвычайных ситуациях</p> <p><b>Умеет:</b> правильно и последовательно действовать в случаях возникновения пожарной опасности и возникновении чрезвычайных ситуаций; самостоятельно организовывать и планировать прохождение практики; составлять индивидуальный план проведения практики совместно с научным руководителем, формулировать цели и задачи практики</p> <p><b>Владеет:</b> навыками действий в соответствии с правилами действий во время возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, составления индивидуального плана проведения практики и формулировки целей и задач практики</p> <p><b>Базовый</b></p> <p><b>Знает:</b> форму собственности предприятия (организации) сервиса в индустрии моды и красоты, его правовое положение и режим работы; систему ценообразования в современных условиях работы предприятия сервиса; устройство и планировку предприятия; структуру управления предприятия, функции отдельных его подразделений и должностных лиц; социальную сферу предприятия (стиль руководства, обеспечение социальной защищенности трудового коллектива в условиях рынка, социально-психологические приемы и методы управления, умение взаимодействовать с работниками различного уровня социальной значимости, квалификации и компетентности);</p>	Собеседование Регистрация в журнале по технике безопасности предприятия (организации) Отчет по результатам выполнения программы практики

			<p>организацию работы с кадрами в данном звене (порядок приема, заключения контрактов, коллективных и индивидуальных трудовых соглашений, аттестации, перевода, повышения квалификации и увольнения работников); средства рекламы, применяемые на предприятии, их характеристики и эффективности использования; организацию кассового хозяйства, учета движения денежных средств и порядка сдачи денежной выручки в банк; формы материальной ответственности, организацию охраны предприятия.</p> <p><b>Умеет:</b> оформлять документацию, связанную с поставкой и реализацией товаров; производить расчет эффективности использования торговой площади; использовать основные показатели коммерческой деятельности за отчетные периоды для анализа эффективности работы предприятия</p> <p><b>Владеет:</b> навыками практической деятельности, развития самостоятельности и инициативности по решению правовых, коммерческих, производственных и других вопросов; методиками оценки уровня эффективности деятельности предприятия (организации) сервиса в индустрии моды и красоты</p> <p><b>Продвинутый</b></p> <p><b>Знает:</b> структуру и содержание выпускной квалификационной работы</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять подбор и обработку фактического материала по теме выпускной квалификационной работы</p> <p><b>Владеет:</b> методологией обработки расчетных, экспериментальных и исследовательских данных для формирования рекомендаций и предложений по теме выпускной квалификационной работы</p>	
--	--	--	---	--

## ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ

### 1. Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1.	Дневник по выполнению программы практики	Средство контроля, в котором отмечают характер и содержание выполняемой работы, записывают замечания по организации работы, а также предложения по ее улучшению	Порядок ведения дневника по выполнению программы
2.	Отчет по результатам выполнения программы практики	Средство контроля прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, в котором представляются результаты выполнения задания	Порядок подготовки и защиты отчета по результатам выполнения программы практики, индивидуальные задания от руководителя практики от организации и института
3.	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с прохождением практики и рассчитанное на выяснение объема знаний, умений и навыков обучающегося по определенной теме, проблеме и т.п.	Перечень вопросов для устного опроса обучающихся при защите отчета по результатам выполнения программы практики

### Примерный перечень вопросов и заданий к зачету по преддипломной практике

1. Организационно-технологическая структура предприятия.
2. Функции отдельных подразделений, отделов и служб предприятия.
3. Схема организационной и технологической структуры предприятия (связи по горизонтали и вертикали)
4. Организация безопасности труда на рабочем месте
5. Виды инструктажа по охране труда и технике безопасности, в том числе пожарной и электробезопасности. Лица, проводящие инструктаж, цели проведения инструктажей, порядок их оформления.
6. Характеристика опасных и вредных факторов на рабочем месте и средств, уменьшающих опасное и вредное их воздействие на работника.

7. Характеристика экспериментального участка: функции и задачи производственного участка; состав участка; требования, предъявляемые к помещениям участка; оборудование рабочих мест сотрудников участка; должностные инструкции работников участка; взаимодействие участка с другими подразделениями предприятия сервиса.
8. Характеристика экспериментального участка: технические средства, обеспечивающие работу участка (оргтехника, оборудование, инвентарь и т.д.); правила и инструкции по использованию данного оборудования; технологическая документация, используемая в работе участка.
9. Характеристика экспериментального участка: этика и этикет работников участка; стандарты обслуживания; требования, предъявляемые к персоналу участка: квалификационные, медицинские; культура взаимоотношений между сотрудниками участка и клиентами предприятия.
10. Участок подготовки производства: функции и задачи производственного участка; состав участка; требования, предъявляемые к помещениям участка; оборудование рабочих мест сотрудников участка; должностные инструкции работников участка; взаимодействие участка с другими подразделениями предприятия сервиса (представить схематично)
11. Участок подготовки производства: технические средства, обеспечивающие работу участка (оргтехника, оборудование, инвентарь и т.д.); правила и инструкции по использованию данного оборудования; технологическая документация, используемая в работе участка; этика и этикет работников участка.
12. Участок подготовки производства: стандарты обслуживания; требования, предъявляемые к персоналу участка: квалификационные, медицинские; культура взаимоотношений между сотрудниками участка и клиентами предприятия.
13. Раскройный производственный участок: функции и задачи производственного участка; состав участка; требования, предъявляемые к помещениям участка; оборудование рабочих мест сотрудников участка; должностные инструкции работников участка; взаимодействие участка с другими подразделениями предприятия сервиса (представить схематично).
14. Раскройный производственный участок: технические средства, обеспечивающие работу участка (оргтехника, оборудование, инвентарь и т.д.); правила и инструкции по использованию данного оборудования; технологическая документация, используемая в работе участка; этика и этикет работников участка.
15. Раскройный производственный участок: стандарты обслуживания; требования,
16. предъявляемые к персоналу участка: квалификационные, медицинские; культура взаимоотношений между сотрудниками участка и клиентами предприятия.
17. Швейный производственный участок: функции и задачи производственного участка; состав участка; требования, предъявляемые к помещениям участка; оборудование рабочих мест сотрудников участка; должностные инструкции работников участка; взаимодействие участка с другими подразделениями предприятия сервиса (представить схематично).
18. Швейный производственный участок: технические средства, обеспечивающие работу участка (оргтехника, оборудование, инвентарь и т.д.); правила и инструкции по использованию данного оборудования; технологическая документация, используемая в работе участка; этика и этикет работников участка.
19. Швейный производственный участок: стандарты обслуживания; требования,
20. предъявляемые к персоналу участка: квалификационные, медицинские; культура взаимоотношений между сотрудниками участка и клиентами предприятия.
21. Отдел маркетинга и связи с общественностью: функции и задачи производственного участка; состав участка; требования, предъявляемые к помещениям участка; оборудование рабочих мест сотрудников участка; должностные инструкции работников участка; взаимодействие участка с другими подразделениями предприятия сервиса (представить схематично).

22. Отдел маркетинга и связи с общественностью: технические средства, обеспечивающие работу участка (оргтехника, оборудование, инвентарь и т.д.); правила и инструкции по использованию данного оборудования; технологическая документация, используемая в работе участка; этика и этикет работников участка.
23. Отдел маркетинга и связи с общественностью: стандарты обслуживания; требования, предъявляемые к персоналу участка: квалификационные, медицинские; культура взаимоотношений между сотрудниками участка и клиентами предприятия.
24. Контактная зона предприятия сервисного обслуживания: функции и задачи производственного участка; состав участка; требования, предъявляемые к помещениям участка; оборудование рабочих мест сотрудников участка; должностные инструкции работников участка; взаимодействие участка с другими подразделениями предприятия сервиса (представить схематично).
25. Контактная зона предприятия сервисного обслуживания: технические средства, обеспечивающие работу участка (оргтехника, оборудование, инвентарь и т.д.); правила и инструкции по использованию данного оборудования; технологическая документация, используемая в работе участка; этика и этикет работников участка.
26. Контактная зона предприятия сервисного обслуживания: стандарты обслуживания; требования, предъявляемые к персоналу участка: квалификационные, медицинские; культура взаимоотношений между сотрудниками участка и клиентами предприятия.
27. Основные технологические процессы, осуществляемые в экспериментальном участке
28. Основные технологические процессы, осуществляемые на подготовительном участке.
29. Основные технологические процессы, осуществляемые в раскройном участке.
30. Основные технологические процессы, осуществляемые в швейном участке.
31. Основные технологические процессы, осуществляемые в ремонтном участке.
32. Основные технологические процессы, осуществляемые в отделе маркетинга и связи с общественностью.
33. Основные технологические процессы, осуществляемые в контактной зоне.
34. Оценка перспектив развития предприятия.

## **ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАЩИТЫ ОТЧЕТА ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ**

Защита отчета организуется научным руководителем практики от института в форме собеседования. На защите студент должен показать глубокие знания о деятельности предприятия – объекта практики, понимание выявленных проблем, возможностей использования результатов работы и ее теоретическую и практическую значимость. К защите допускаются студенты, полностью выполнившие программу практики, своевременно представившие отчет по установленной форме. Срок защиты отчета по производственной практике – в течение 7 дней после окончания срока практики.

В процессе защиты отчета по практике студент должен кратко изложить основные результаты проделанной работы, выводы и рекомендации, структуру и анализ материалов, включаемых в выпускную квалификационную работу, оценить их полноту и объем, которые необходимо выполнить для завершения выпускной квалификационной работы.

По результатам защиты научный руководитель от института выставляет студенту оценку по пятибалльной системе, заносит ее в зачетную книжку и дает рекомендации по выполнению выпускной квалификационной работы.

Критерии оценки при защите отчета по производственной практике:

Оценка **«отлично»** выставляется при выполнении отчета по производственной практике в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент свободно владеет информацией об

исследуемом предприятии, на все вопросы дает правильные и обоснованные ответы, убедительно защищает свою точку зрения.

Оценка **«хорошо»** выставляется при выполнении отчета по производственной практике в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент твердо владеет информацией об исследуемом предприятии, может применять его самостоятельно или по указанию преподавателя; на большинство вопросов даны правильные ответы, защищает свою точку зрения достаточно обосновано.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется при выполнении отчета по производственной практике в основном правильно, но без достаточно глубокой проработки некоторых разделов; студент частично владеет информацией об исследуемом предприятии; на вопросы отвечает неуверенно или допускает ошибки, неуверенно защищает свою точку зрения.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, когда студент не может защитить свой отчет, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них.

Студенты, не получившие положительной оценки по производственной (преддипломной) практике, считаются не выполнившими учебный план и не допускаются к защите выпускной квалификационной работы.

## 2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Показатели оценивания	Оценка			
	«2» (неудовл.)	«3» (удовлетвор.)	«4» (хорошо)	«5» (отлично)
		Начальный уровень освоения	Базовый уровень освоения	Продвинутый уровень освоения
Знает	Фрагментарные знания, либо отсутствие знаний формы собственности предприятия сервиса в индустрии моды и красоты, его правового положения и режима работы; системы ценообразования в современных условиях работы предприятия сервиса; устройства и планировки предприятия; структуры управления предприятия, функций отдельных его подразделений и должностных лиц; социальной сферы предприятия (стиля руководства, обеспечения социальной защищенности трудового коллектива в условиях рынка, социально-психологических приемов и методов управления, умения взаимодействовать с работниками различного уровня социальной значимости, квалификации и компетентности); организации работы с кадрами в данном розничном звене (порядка приема, заключения контрактов,	Общие, но не структурированные знания формы собственности предприятия сервиса в индустрии моды и красоты, его правового положения и режима работы; системы ценообразования в современных условиях работы предприятия торговли; устройства и планировки предприятия; структуры управления предприятия сервиса в индустрии моды и красоты, функций отдельных его подразделений и должностных лиц; социальной сферы предприятия (стиля руководства, обеспечения социальной защищенности трудового коллектива в условиях рынка, социально-психологических приемов и методов управления, умения взаимодействовать с работниками различного уровня социальной значимости, квалификации и компетентности); организации работы с	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знаний формы собственности предприятия сервиса в индустрии моды и красоты, его правового положения и режима работы; системы ценообразования в современных условиях работы предприятия; устройства и планировки розничного торгового предприятия; структуры управления предприятия, функций отдельных его подразделений и должностных лиц; социальной сферы предприятия (стиля руководства, обеспечения социальной защищенности трудового коллектива в условиях рынка, социально-психологических приемов и методов управления, умения взаимодействовать с работниками различного уровня социальной значимости, квалификации и компетентности); организации работы с кадрами (порядка приема, заключения контрактов, коллективных и индивидуальных трудовых	Сформированные систематические знания формы собственности предприятия, его правового положения и режима работы; системы ценообразования в современных условиях работы предприятия сервиса; устройства и планировки розничного торгового предприятия; структуры управления предприятия, функций отдельных его подразделений и должностных лиц; социальной сферы предприятия (стиля руководства, обеспечения социальной защищенности трудового коллектива в условиях рынка, социально-психологических приемов и методов управления, умения взаимодействовать с работниками различного уровня социальной значимости, квалификации и компетентности); организации работы с кадрами (порядка приема, заключения контрактов, коллективных и индивидуальных трудовых соглашений, аттестации,

	<p>коллективных и индивидуальных трудовых соглашений, аттестации, перевода, повышения квалификации и увольнения работников); средств рекламы, применяемых на предприятии, их характеристики и эффективности использования; организации кассового хозяйства, учета движения денежных средств и порядка сдачи денежной выручки в банк; форм материальной ответственности; организации охраны предприятия; структуры и содержания выпускной квалификационной работы.</p>	<p>кадрами (порядка приема, заключения контрактов, коллективных и индивидуальных трудовых соглашений, аттестации, перевода, повышения квалификации и увольнения работников); средств рекламы, применяемых на предприятии, их характеристики и эффективности использования; организации кассового хозяйства, учета движения денежных средств и порядка сдачи денежной выручки в банк; форм материальной ответственности; организации охраны предприятия; структуры и содержания выпускной квалификационной работы.</p>	<p>соглашений, аттестации, перевода, повышения квалификации и увольнения работников); средств рекламы, применяемых на предприятии, их характеристики и эффективности использования; организации кассового хозяйства, учета движения денежных средств и порядка сдачи денежной выручки в банк; форм материальной ответственности; организации охраны предприятия; структуры и содержания выпускной квалификационной работы.</p>	<p>перевода, повышения квалификации и увольнения работников); средств рекламы, применяемых на предприятии, их характеристики и эффективности использования; организации кассового хозяйства, учета движения денежных средств и порядка сдачи денежной выручки в банк; форм материальной ответственности; организации охраны предприятия; структуры и содержания выпускной квалификационной работы.</p>
<p>Умеет</p>	<p>Частично освоенное умение, либо отсутствие умений оформлять документацию, связанную с поставкой и реализацией товаров; производить расчет эффективности использования торговой площади; использовать основные показатели коммерческой деятельности за отчетные периоды для анализа эффективности работы предприятия; осуществлять подбор и обработку фактического</p>	<p>В целом успешно, но не систематически осуществляемые умения оформлять документацию, связанную с поставкой и реализацией товаров; производить расчет эффективности использования торговой площади; использовать основные показатели коммерческой деятельности за отчетные периоды для анализа эффективности работы предприятия; осуществлять подбор и</p>	<p>В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы в умениях оформлять документацию, связанную с поставкой и реализацией товаров; производить расчет эффективности использования торговой площади; использовать основные показатели коммерческой деятельности за отчетные периоды для анализа эффективности работы предприятия; осуществлять подбор и обработку фактического материала по</p>	<p>Сформированное умение оформлять документацию, связанную с поставкой и реализацией товаров; производить расчет эффективности использования торговой площади; использовать основные показатели коммерческой деятельности за отчетные периоды для анализа эффективности работы предприятия; осуществлять подбор и обработку фактического материала по теме выпускной</p>



	материала по теме выпускной квалификационной работы	обработку фактичекого материала по теме выпускной квалификационной работы	теме выпускной квалификационной работы	квалификационной работы
Владеет	Фрагментарное применение навыков практической деятельности, развития самостоятельности и инициативности по решению правовых, коммерческих, производственных и других вопросов; методиками оценки уровня эффективности деятельности предприятия (организации); методологией обработки расчетных, экспериментальных и исследовательских данных для формирования рекомендаций и предложений по теме выпускной квалификационной работы.	В целом успешное, но не систематическое применение навыков практической деятельности, развития самостоятельности и инициативности по решению правовых, коммерческих, производственных и других вопросов; методиками оценки уровня эффективности деятельности предприятия (организации); методологией обработки расчетных, экспериментальных и исследовательских данных для формирования рекомендаций и предложений по теме выпускной квалификационной работы.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применения навыков практической деятельности, развития самостоятельности и инициативности по решению правовых, коммерческих, производственных и других вопросов; методиками оценки уровня эффективности деятельности предприятия (организации); методологией обработки расчетных, экспериментальных и исследовательских данных для формирования рекомендаций и предложений по теме выпускной квалификационной работы.	Успешное и систематическое применение навыков практической деятельности, развития самостоятельности и инициативности по решению правовых, коммерческих, производственных и других вопросов; методиками оценки уровня эффективности деятельности предприятия (организации); методологией обработки расчетных, экспериментальных и исследовательских данных для формирования рекомендаций и предложений по теме выпускной квалификационной работы.

## **КОМПЛЕКТ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРАКТИКИ**

1. Процесс оказания услуги и его составные части.
2. Основные процессы оказания услуг.
3. Характеристика типов организации производства в индустрии моды: массового, серийного, единичного
4. Технологические процессы изготовления одежды, используемые в единичном, серийном и массовом производстве.
5. Отличительные особенности технологических процессов единичного производства, характерные для предприятий сервиса, изготавливающих одежду для индивидуального потребителя.
6. Характеристика исходного сырья технологических процессов изготовления швейных изделий: группы материалов, формирующие пакет одежды – основные, прокладочные, теплоизоляционные, подкладочные, скрепляющие, отделочные материалы, одежда фурнитура
7. Характеристика текстильных (ткани, трикотажные и нетканые полотна, искусственные кожа и мех, комплексные материалы, текстильная галантерея) групп материалов.
8. Характеристика нетекстильных (натуральные кожа и мех, пленочные материалы, фурнитура) групп материалов.
9. Способы создания объемной формы в зависимости от используемых формообразующих средств в технологическом процессе изготовления швейных изделий.
10. Технологические процессы вспомогательных и обслуживающих подразделений.
11. Оборудование для технологических процессов изготовления швейных изделий из трикотажных полотен.
12. Процессы обработки и сборки одежды платьево-блузочного ассортимента.
13. Виды отделок изделий платьево-блузочного ассортимента.
14. Характеристика контактной зоны на сервисном предприятии индустрии моды.
15. Характеристика контактной зоны на сервисном предприятии индустрии красоты (салона красоты, парикмахерской).
16. Характеристика социально-психологического климата коллектива на предприятии сервиса в сфере индустрии моды и красоты.