Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 17.11.2026 12:00:26
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

оГРД(б)26

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»

Кафедра__сервиса и гостиничного дела
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой сервиса
и гостиничного дела
Я.В. Дегтярева
(подпись)
«__20__» _____02_____ 2026 г.

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
практической подготовки при проведении практики

Б2.В.03(Пд) Производственная (преддипломная) практика
(шифр и наименование практики)

43.03.03 Гостиничное дело
(код и наименование направления подготовки)
Гостинично-ресторанное дело
(наименование профиля подготовки)

Разработчики:

доцент _____ А.В. Полякова
(должность) (подпись)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела от «__20__» ___02_____ 2026 г., протокол № 16

Донецк 2026 г.

Паспорт
оценочных материалов
практической подготовки при проведении практики

Производственная (преддипломная)
(наименование практики)

Перечень компетенций, формируемых в результате прохождения практики

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	2	3	4
1	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	8
		2. Управление гостиничным предприятием	8
		3. Организация маркетинговой деятельности на предприятии	8
		4. Управление качеством продукции и услуг предприятия	8
		5. Анализ планировочных решений гостиничного предприятия	
		6. Организационно-экономическая характеристика предприятия	8
		7. Выручка от продажи товаров (услуг) предприятия	8
		8. Показатели по труду	8
		9. Доходы предприятия	8
		10. Расходы предприятия	8
		11. Прибыль предприятия	8
		12. Индивидуальное задание	8
2	ПК-1. Способен эффективно управлять предприятиями гостинично-ресторанного бизнеса, обеспечивая высокий уровень обслуживания и удовлетворяя потребности клиентов	1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	8
		2. Управление гостиничным предприятием	8
		3. Организация маркетинговой деятельности на предприятии	8
		4. Управление качеством продукции и услуг предприятия	8
		5. Анализ планировочных решений гостиничного предприятия	
		6. Организационно-экономическая характеристика предприятия	8
3	ПК-2. Способен эффективно управлять ресурсами и процессами в гостинично-ресторанном хозяйстве, обеспечивая устойчивый рост и развитие бизнеса	2. Управление гостиничным предприятием	8
		3. Организация маркетинговой деятельности на предприятии	8
		4. Управление качеством услуг предприятия	8

Продолжение таблицы

1	2	3	4
		6. Выручка от продажи товаров (услуг) предприятия	8
		12. Индивидуальное задание	8
4	ПК-3. Способен применять современные технологии и маркетинговые инструменты для формирования и продвижения гостинично-ресторанного продукта, в т.ч. в цифровой среде	3. Организация маркетинговой деятельности на предприятии	8
		12.Индивидуальное задание	8
5	ПК-4. Способен организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом современных тенденций и традиций	4. Управление качеством услуг предприятия	8
6	ПК 5. Способен проектировать объекты средств размещения и предприятий питания, обеспечивая высокую функциональность и эстетическую привлекательность	5. Анализ планировочных решений гостиничного предприятия	8
7	ПК-6. Способен применять прикладные методы исследовательской деятельности в сфере гостеприимства и туризма	3. Организация маркетинговой деятельности на предприятии	8

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций

№ п/п	**Код контроли-руемой компе-тенции**	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Контролируемые разделы практики**	**Наименование оценочного средства**
1	УК-1	ИДК-1$_{УК-1}$ Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи ИДК-2$_{УК-1}$ Рассматривает возможные варианты решения задачи на основе	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3 Раздел 4, Раздел 5, Раздел 6 Раздел 7,	Отчет о практике. Защита отчета о практике

№ п/п	Код контроли-руемой компе-тенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы практики	Наименование оценочного средства
		системного подхода, определяет и оценивает последствия возможных решений задачи	Раздел 8, Раздел 9 Раздел 10, Раздел 11 Раздел 12	
2	ПК-1	ИДК-1$_{ПК-1}$ Разрабатывает концепции для успешной работы предприятий сферы гостеприимства и общественного питания ИДК-2$_{ПК-1}$ Обеспечивает высокий уровень обслуживания клиентов, разрабатывает и внедряет стандарты сервиса, соблюдая санитарные нормы и требования законодательства ИДК-3$_{ПК-1}$ Участвует в оптимизации инфраструктуры гостинично-ресторанного хозяйства, включая оборудование и технологии	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3 Раздел 4, Раздел 5 Раздел 6	Отчет о практике. Защита отчета о практике
3	ПК-2	ИДК-1$_{ПК-2}$ Создает и адаптирует бизнес-модели для гостиничных и ресторанных предприятий, учитывая рыночные условия и потребности клиентов ИДК-2$_{ПК-2}$ Проводит анализ результатов хозяйственной деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания ИДК-3$_{ПК-2}$ Разрабатывает планы и бюджеты, составляет отчетность, прогнозируя доходы и расходы, потребность в ресурсах для предприятий индустрии гостеприимства	Раздел 2, Раздел 3 Раздел 4, Раздел 6, Раздел 12	Отчет о практике. Защита отчета о практике
4	ПК-3	ИДК-1$_{ПК-3}$ Разрабатывает комплексные маркетинговые стратегии для привлечения и удержания клиентов ИДК-2$_{ПК-3}$ Создает качественный контент для привлечения целевой аудитории и продвижения гостинично-ресторанного продукта ИДК-1$_{ПК-3}$ Применяет инновационные технологии, в т.ч. цифровые, для увеличения продаж и создания положительного клиентского опыта в индустрии гостеприимства	Раздел 3, Раздел 12	Отчет о практике. Защита отчета о практике
5	ПК-4	ИДК-1$_{ПК-4}$ Обеспечивает соблюдение	Раздел 4,	Отчет о

№ п/п	Код контроли-руемой компе-тенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы практики	Наименование оценочного средства
		требований действующих нормативно-правовых актов, этнокультурных, исторических и религиозных традиций в процессе обслуживания гостей ИДК-2$_{ПК-4}$ Разрабатывает и внедряет сервисные программы, учитывая потребности клиентов и современные тенденции ИДК-3$_{ПК-4}$ Контролирует качество предоставляемых услуг с учетом правил и стандартов обслуживания		практике. Защита отчета о практике
6	ПК-5	ИДК-1$_{ПК-5}$ Разрабатывает концептуальные решения для объектов размещения и предприятий питания, отражающие современные требования и тренды ИДК-2$_{ПК-5}$ Знает и соблюдает все действующие нормативные требования и стандарты при проектировании предприятий гостинично-ресторанного бизнеса ИДК-3$_{ПК-5}$ Умеет проектировать пространства, обеспечивая их функциональность и удобство для посетителей	Раздел 5	Отчет о практике. Защита отчета о практике
7	ПК-6	ИДК-1$_{ПК-6}$ Использует методы мониторинга и прогнозирования развития рынка индустрии гостеприимства и туризма ИДК-2$_{ПК-6}$ Использует прикладные методы маркетинговых исследований для формирования и продвижения туристского продукта, соответствующего запросам потребителей	Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **«Отчет о практике и его защита»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
90-100	Соответствует выявлению всестороннего знания программного материала, который обучающийся должен подтвердить в следующем: - иметь четкое представление об организационной структуре гостиничного предприятия (управленческой и производственной), составе служб, отделов и иных подразделений, выполнению функций, характере

	работ, выполняемых основными и вспомогательными отделами и всеми составляющими инфраструктурными элементами предприятия; - знать особенности организации и функционирования отдела, в котором обучающийся проходил практику, состав и содержание нормативной документации, требования по составлению документации, организацию рабочих мест сотрудников, должностные обязанности персонала различных отделений предприятия гостинично-ресторанного хозяйства; - знать применяемые технологии обслуживания потребителя услуг, особенности предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии, уметь анализировать состояние сервисной деятельности, характеризовать этапы всего процесса обслуживания на гостиничном предприятии; - иметь четкое представление об особенностях рекламной деятельности предприятия, анализировать информацию; - знать требования о безопасной организации труда работников на предприятии; - уметь формулировать выводы. Отчет выполнен в полном объеме, оформлен без ошибок. Обучающийся четко ориентируется в представленном отчетном материале и бегло отвечает на вопросы преподавателя.
75-89	Знания и навыки, которые демонстрирует обучающийся по результатам практики, удовлетворяют основным требованиям, но они не достаточно глубокие хотя бы по одной задаче, данной программы. В отчете присутствуют не существенные недочеты, однако обучающийся ориентируется в представленном материале. В целом выполнена содержательная работа по программе практики, но с непринципиальными ошибками. Изложение итогового материала неполное или не завершено.
60-74	Обучающийся владеет объемом основного программного материала, усвоил информацию, которая предусмотрена практикой и дисциплинами, предшествующими прохождению практики, но во время изложения материала допускает существенные ошибки, делает выводы неудачно и неубедительно, со значительными недостатками. Выполнение работы соответствует минимальным критериям: поверхностно выполнены разделы программы практики, обучающийся в итоге практической деятельности не в состоянии показать умение пользоваться полученными данными, анализировать, обобщать и делать выводы. Уровень полученных теоретических знаний не позволяет осуществить выполнение работы в полном объеме.
0-59	Выявлены значительные недостатки в усвоении основного программного материала, а также неумение пользоваться теоретическими знаниями на практике, необходима еще дополнительная определенная работа по поводу сбора информации о деятельности предприятия и ее обработка для дальнейшего использования в своей исследовательской работе и оформлении отчета по практике. Не выполнена работа в соответствии с представленной программой практики, в период практики не получено необходимых практических навыков по выбранной профессии, требуется большая работа в будущем.

Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Отчет о практике и его защита	Конечный продукт самостоятельной работы, получаемый в результате выполнения комплекса практических заданий и изложения в письменном виде полученных данных. Изложение в письменном виде результатов анализа определенных видов деятельности в ходе практики, где автор раскрывает суть исследуемого вопроса, оперируя фактами, приводит собственные предложения и формулирует рекомендации по улучшению исследуемых видов работ. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно применять свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве. Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся по вопросам практики, рассчитанное на выяснение объема выполненных работ, приобретенных знаний и практических умений обучающегося в период практики.	Задания рабочей программы практики

Перечень индивидуальных заданий:

1) Определить степень автоматизации гостиничного предприятия и предоставить перечень автоматизированных рабочих мест в гостинице и их функциональное назначение.

2) Проанализировать график выхода на работу рабочих СПиР в гостинице и разработать оптимальный режим работы работников службы на определенный период.

3) Проанализировать состав должностной инструкции работника в соответствии с требованиями.

4) Определить основные группы потребителей гостиничных услуг на данном предприятии и дать рекомендации относительно особенностей их обслуживания.

5) Исследовать качество мебели в номере и ее соответствие категории отеля.

6) Исследовать качество постельного белья в гостинице, проанализировать периодичность ее замены и соблюдения санитарно-гигиенических требований во время замены белья.

7) Проанализировать степень механизации труда в гостиничном предприятии.

8) Организация рабочего места одного из сотрудников гостинично-ресторанного комплекса и его анализ.

9) Исследовать эффективность функционирования службы Room Service в гостиничном предприятии.

10) Исследовать организацию питания персонала в гостинице, дать предложения по ее улучшению.

11) Проанализировать действующую практику подбора персонала кадровой службой гостиницы.

12) Исследовать организацию труда руководителя гостиницы.

13) Разработать мероприятия по экономному использованию материально-технических ресурсов.

14) Исследовать коммуникационные связи и сети на предприятии.

15) Исследовать организационную структуру маркетинговой службы на предприятии.

16) Исследовать цели, задачи и функции маркетинговой службы и их соответствие рынку и экономической ситуации в выбранном рыночном сегменте.

17) Разработать методику оценки уровня удовлетворенности потребителей услугами службы ... гостиницы.

18) Составить и описать иерархическую структуру показателей качества гостиничных (ресторанных) услуг.

19) Провести анкетный опрос потребителей относительно уровня качества обслуживания службы ... гостиницы.

20) Исследовать характер действия различных элементов обслуживания потребителей в подразделении ... гостиницы на восприятие ими качества услуг.

21) Разработать методику корректирующих действий по предотвращению жалоб потребителей гостинично-ресторанного комплекса.

22) Исследовать возможность совершенствования функционально-планировочной структуры гостинично-ресторанного комплекса.

23) Изучить и обосновать возможность совершенствования функциональной взаимосвязи группы жилых помещений и помещений заведений ресторанного хозяйства.

24) Разработать направления совершенствования организации функционально-планировочной взаимосвязи между функциональными помещениями заведений ресторанного хозяйства.

25) Исследовать возможность расширения ассортимента услуг культурно-досугового и физкультурно-оздоровительного направления за счет увеличения площади гостиницы и выделение для этого отдельных помещений.

26) Разработать план работы предприятия: прогноз и перспективный план предприятия. Их разделы и основное содержание. Годовые, полугодовые, квартальные и месячные планы, их основное назначение.

27) Рассмотреть бизнес-план, основные разделы, порядок разработки. Если система планов является коммерческой тайной, то желательно ознакомиться с общей структурой всех планов, методами их разработки и составления.

28) Проанализировать структуру и состава основных фондов данного предприятия.

29) Охарактеризовать движения основных фондов (расчет коэффициентов обновления, выбытия, прироста). Изучение показателей эффективности использования основных фондов (анализ фондоотдачи, фондоемкости, фондовооруженности и технической вооруженности труда).

30) Проанализировать техническое состояние основных фондов по коэффициентам износа и годности (моральный, технический и физический износ). Амортизация. Нормы амортизации и порядок ее начисления.

31) Классификация и характеристика основных фондов предприятия.

32) Практическая структура и особенности товародвижения на данном предприятии (с точки зрения логистики).

33) Проанализировать оборотные фонды, их состав и структура. Оборотные производственные фонды и фонды обращения. Показатели эффективного использования оборотных фондов: число оборотов, коэффициент оборачиваемости в днях и коэффициент закрепления. Расчет суммы средств, высвободившихся (дополнительно вовлеченных) в результате ускорения (замедления) их оборачиваемости.

34) Охарактеризовать основные формы и системы оплаты труда. Анализ использования фонда заработной платы (определение абсолютного и относительного перерасхода (экономии) фонда заработной платы). Анализ соотношения темпов роста среднегодовой зарплаты и

среднегодовой выработки одного рабочего. Пути повышения эффективности использования труда и заработной платы.

35) Охарактеризовать категории работающих: основных и вспомогательных рабочих. Расчет коэффициентов: текучести, стабильности, приема, выбытия основных рабочих. Система повышения квалификации, мероприятия по сокращению текучести кадров. Планирование деловой карьеры специалистов.

36) Проанализировать выполнение показателей по труду, структуре кадров, степени использования рабочего времени. Анализ использования фонда оплаты труда - определить правильность расходования фонда заработной платы и соответствие ее размеров объему выпускаемой продукции.

37) Проанализировать показатели производительности труда: выработка и трудоемкость. Расчет влияния изменений производительности труда и численности на выполнение плана по выпуску продукции. Темп роста производительности труда. Основные пути и резервы роста производительности труда.

38) Проанализировать показатели себестоимости (себестоимость единицы изделия, % снижения себестоимости, уровень затрат на 1 рубль товарной продукции (ТП), общехозяйственные и общепроизводственные расходы, элементы затрат на производство, калькуляция себестоимости продукции, полная себестоимость продукции, полная себестоимость товарной продукции (ТП)).

39) Определить цели и стратегии ценообразования. Метод ценообразования. Порядок определения цены по видам продукции. Рыночная корректировка цены. Влияние антимонопольного законодательства и иных законодательных актов на ценообразование.

40) Проанализировать платежеспособность предприятия. Анализ ликвидности баланса. Анализ движения денежных средств. Дебиторская и кредиторская задолженности. Анализ обеспеченности предприятия собственными средствами, материальными активами.

41) Разработка мероприятий по улучшению финансового состояния.

42) Охарактеризовать уровни каналов распределения продукции.

43) Провести маркетинговые исследования (сбор и анализ вторичной и первичной информации) по основным технико-экономическим показателям работы предприятия. Изучение и анализ спроса. Определение рыночной структуры. Изучение товара. Исследование условий конкуренции.

44) Разработать и экономическое обоснование предложений, направленных на совершенствование системы маркетинга на предприятии сервиса.

45) Охарактеризовать ассортиментной линии товаров или услуг предприятия. Оценка эффективности торговых и марочных названий, моно- и мульти - брендинг.

46) Оценить целевой рынок, конкурентной среды и целевой аудитории потребителей. Структура продукции (услуг,) характеристика и динамика реализации.

47) Проанализировать планирование и оценку логистической системы предприятия.

48) Проанализировать приоритеты стратегического развития предприятия в отрасли. Оценка текущего состояния системы стратегического планирования в развитии предприятия.

49) Проанализировать хозяйственный и продуктовый портфель, определение миссии, целей, задач и стратегии развития предприятия.

50) Разработать и обосновать стратегический план (или его разделов) производственной программы и соответствующая корректировка всех технико-экономических показателей предприятия.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

Аттестация по итогам практики проводится на основании оформленного в соответствии с установленными требованиями письменного отчета обучающегося и отзыва руководителя практики от предприятия. По итогам аттестации выставляется дифференцированная оценка. По возвращению с практики в университет, обучающийся вместе с руководителем практики от кафедры, обсуждает итоги практики и собранные материалы. Обучающийся формирует отчет о практике по указанному плану в рабочей программе практики, который включает в себя общие сведения о предприятии, на котором проходила практика, описание всех видов деятельности, указанных в задании, выполнение индивидуального задания, а также оформляет дневник практики, прикладывает характеристику с места прохождения практики, дополнительные материалы (нормативные документы, фотографии объекта и процесса производства).

Содержание отчета должно отражать полноту реализации основных задач практики. Особенно подробно приводятся результаты выполнения индивидуального задания. В дневнике практики руководитель дает отзыв о работе обучающегося, ориентируясь на его отчет, защиту отчета и отзыв руководителя от производственной организации, приведенный в дневнике. К отчету следует приложить, необходимые материалы, иллюстрирующие содержание основной части отчета.

По окончанию практики обучающиеся формируют отчет из двух частей (организационной и экономической). Организационная часть отчета о практике должна иметь следующее содержание:

Введение.

1. Общая характеристика исследуемого гостиничного предприятия.

1.1. Характеристика номерного фонда, основных и дополнительных услуг.

1.2. Организация работы основных служб гостиничного предприятия.

2. Управление гостиничным предприятием.

2.1. Структура управления гостинично-ресторанным комплексом.

2.2. Анализ должностных обязанностей руководителей предприятия и специалистов.

2.3. Характеристика процесса разработки и принятия управленческих решений.

2.4. Характеристика материально-технических и трудовых ресурсов предприятия.

3. Исследования маркетинговой среды предприятия.

3.1. Анализ рыночных возможностей предприятия

3.2. Анализ процесса формирования программы маркетинга на предприятии.

3.3. Контроль и координация маркетинговой деятельности предприятия.

3.4. Анализ процесса разработки PR-мероприятий предприятия.

4. Система управления качеством услуг предприятия.

4.1. Общие сведения о внедрении системы менеджмента качества (СМК) услуг на предприятии.

4.2. Характеристика организационной структуры СМК.

4.3. Документальное обеспечение СМК.

5. Анализ планировочных решений гостинично-ресторанного комплекса.

5.1. Общая функционально-планировочная характеристика структуры здания гостиницы и ее отдельных элементов.

5.2. Характеристика зонирования и планировочных решений отдельных помещений приемно-вестибюльной группы. Анализ планировочных решений жилых помещений и вспомогательных помещений жилой группы.

5.3. Характеристика зонирования и компоновки функциональных групп помещений заведений ресторанного хозяйства при гостинице.

5.4. Анализ и характеристика компоновочных решений административной, хозяйственной и производственной групп помещений гостиницы, а также культурно-досугового и физкультурно-оздоровительного назначения.

6. Индивидуальное задание.

Выводы и предложения.

Литература.

Приложения.

Экономическая часть отчета о практике должна иметь следующее содержание:

Введение

1. Общая характеристика предприятия
2. Выручка от продажи товаров (услуг) предприятия
3. Показатели по труду
4. Доходы предприятия
5. Расходы предприятия
6. Прибыль предприятия

Выводы

Список литературы

Дневник практики содержит описание ежедневных заданий и поручений во время прохождения практики, а также характеристику работы обучающегося, написанную руководителем практики от предприятия – базы практики.

Наиболее детально в отчете описываются работы и мероприятия, в которых обучающийся принимал личное участие. Защита отчета о практике происходит перед специальной комиссией кафедры сервиса и гостиничного дела. Оценивание знаний обучающихся осуществляется по 100-балльной системе с фиксацией оценки в документах высшего учебного заведения.

Шкала оценивания:

90-100 баллов - ***отлично***;

75-89 баллов - ***хорошо****;*

60-74 баллов – ***удовлетворительно****;*

0-59 баллов – ***неудовлетворительно***

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
90-100	5 «отлично» / «зачтено»
75-89	4 «хорошо» / «зачтено»
60-74	3 «удовлетворительно» / «зачтено»
менее 60	2 «неудовлетворительно» / «не зачтено»

Во время защиты отчёта о практике проверяется результат прохождения практики – степень освоения заданных компетенций – степень закрепления полученных знаний, приобретения практических навыков поведения в реальной производственной среде и формирования дополнительной мотивации в получении новых знаний при последующей учебе и самостоятельной работе.