Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кляпец Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 16.11.2026 15:11:32
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

оГРД(м)25

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
Заведующий кафедрой
сервиса и гостиничного дела

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

_____ Я.В.Дегтярева

«__20__» ___02___ 2025 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по практике

Б2.О.01(У) Учебная (ознакомительная) практика
(шифр и наименование практики)

43.04.03 Гостиничное дело
(код и наименование направления подготовки)

Гостиничное и ресторанное дело
(наименование магистерской программы)

Разработчик:

канд. техн. наук, доцент _____ А.В. Полякова
(должность) (подпись)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела от «_20__» ___02___ 2025 г., протокол № 15

Донецк 2025 г.

Паспорт
оценочных материалов

по практике _____Учебная (ознакомительная) практика_____
(наименование практики)

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения практики

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики*	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	Раздел 1.Организационно-технологическая характеристика предприятия	2
		Раздел 2. Управление человеческими ресурсами на предприятии	2
		Раздел 3. Анализ внедрения стратегического менеджмента на предприятии	2
		Раздел 4. Организация инновационной деятельности на предприятии	2
		Раздел 5. Индивидуальное задание практики	2
2	ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Раздел 2. Управление человеческими ресурсами на предприятии	2
		Раздел 3. Анализ внедрения стратегического менеджмента на предприятии	2
		Раздел 4. Организация инновационной деятельности на предприятии	2
		Раздел 5. Индивидуальное задание практики	2
3	ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Раздел 2. Управление человеческими ресурсами на предприятии	2
		Раздел 3. Анализ внедрения стратегического менеджмента на предприятии	2
4	ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Раздел 1.Организационно-технологическая характеристика предприятия	2
		Раздел 2. Управление человеческими ресурсами на предприятии	2
		Раздел 3. Анализ внедрения стратегического менеджмента на предприятии	2
5	ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Раздел 5. Индивидуальное задание практики	2

Продолжение таблицы

1	2	3	4
6	ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	Раздел 1.Организационно-технологическая характеристика предприятия	2
		Раздел 2. Управление человеческими ресурсами на предприятии	2
		Раздел 3. Анализ внедрения стратегического менеджмента на предприятии	2
		Раздел 4. Организация инновационной деятельности на предприятии	2
		Раздел 5. Индивидуальное задание практики	2
7	ПК-4. Способен к разработке, внедрению и оценке инновационных решений в гостинично-ресторанном хозяйстве	Раздел 1.Организационно-технологическая характеристика предприятия	2
		Раздел 4. Организация инновационной деятельности на предприятии	2
		Раздел 5. Индивидуальное задание практики	2
8	ПК-7. Способен к исследованию процессов, явлений и объектов, относящихся к сфере профессиональной деятельности, оценке и интерпретации полученных результатов	Раздел 1.Организационно-технологическая характеристика предприятия	2
		Раздел 2. Управление человеческими ресурсами на предприятии	2
		Раздел 3. Анализ внедрения стратегического менеджмента на предприятии	2
		Раздел 4. Организация инновационной деятельности на предприятии	2
		Раздел 5. Индивидуальное задание практики	2

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций

№ п/п	**Код контроли-руемой компетенции**	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики**	**Наимено-вание оценочного средства**
1	УК-1	ИДК-1$_{УК-1}$ Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. ИДК-2$_{УК-1}$.Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системных и междисциплинарных подходов.	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3, Раздел 4, Раздел 5	Отчет о практике. Защита отчета о практике
2	ОПК-1	ИДК-1$_{ОПК-1.}$ Знает методы формирования технологической концепции и определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания ИДК-2$_{ОПК-1}$. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере	Раздел 2, Раздел 3, Раздел 4,	Отчет о практике. Защита отчета о практике

Продолжение таблицы

1	2	3	4	5
3	ОПК-2	ИДК-1$_{ОПК-2.}$ Осуществляет стратегическое управление деятельностью организаций гостеприимства и общественного питания на различных уровнях управления. ИДК-2$_{ОПК-2.}$ Осуществляет разработку и внедрение стратегий различного уровня в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Раздел 2	Отчет о практике. Защита отчета о практике
4	ОПК-3	ИДК-1$_{ОПК-3.}$ Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества ИДК-2$_{ОПК-3.}$ Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3,	Отчет о практике. Защита отчета о практике
5	ОПК-4	ИДК-1$_{ОПК-4.}$ Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий сферы гостеприимства и общественного питания ИДК-2$_{ОПК-4}$ Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет	Раздел 5	Отчет о практике. Защита отчета о практике
6	ОПК-5	ИДК-1$_{ОПК-5.}$ Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций ИДК-2$_{ОПК-5}$. Умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3, Раздел 4, Раздел 5	Отчет о практике. Защита отчета о практике
7	ПК-4	ИДК-1$_{ПК-4}$ Разрабатывает контекстные, функциональные модели различных уровней, описывающие инновационные процессы в гостинично-ресторанном хозяйстве ИДК-2$_{ПК-4}$ Разрабатывает проекты новых услуг или улучшения существующих на основе моделирования	Раздел 1, Раздел 4, Раздел 5	Отчет о практике. Защита отчета о практике

Продолжение таблицы

1	2	3	4	5
8	ПК-7	ИДК-1$_{ПК-7}$ Проводит научные исследования бизнес-процессов в гостинично-ресторанном хозяйстве с использованием инновационных технологий и методов. ИДК-2$_{ПК-7}$ Оценивает результаты анализа деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания и разрабатывает рекомендации по проведению реинжиниринга бизнес-процессов	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3, Раздел 4, Раздел 5	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	Всесторонние глубокие знания программного материала. Обучающийся должен подтвердить свои знания и умения по следующим пунктам: - цели, задачи, специфика гостиничного предприятия; - организация работы основных структурных подразделений гостиницы, методы ведения хозяйственной деятельности предприятий гостеприимства; - организация системы управления человеческими ресурсами в гостинице; - организация и внедрение действенных стратегических направлений работы предприятия; управленческие процессы, происходящие на предприятии; - классификация бизнес-процессов и их составляющих; - современные направления в организации инновационной деятельности гостинично-ресторанного комплекса; - основные социально-культурные принципы и технологии организации и планирования деятельности предприятий гостиничного бизнеса. - выполнение определенных видов работ в основных структурных подразделениях гостиничного предприятия, связанных с организационной и управленческой деятельностью; - анализ и разработка рекомендаций и предложений по внедрению инноваций на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства: по повышению эффективности управленческой деятельности на предприятии, относительно бизнес-процессов гостинично-ресторанных комплексов; - применение методов и средств познания для совершенствования и развития своего интеллектуального и общекультурного уровня; - методы и методологию проведения исследовательской деятельности на гостиничном предприятии; - умение формулировать выводы. Отчет выполнен в полном объеме, оформлен без ошибок. Обучающийся четко ориентируется в представленном отчетном материале.
74-89	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 по заданию практики 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

Тематика индивидуальных заданий учебной (ознакомительной) практики

1) Разработка фрагмента типового устава акционерного общества в ГРК.

2) Формирование реестра акционеров корпорации.

3) Проведение мониторинга авторских методик оценки финансового состояния гостиничной корпорации.

4) Обеспечение конкурентоспособности персонала в гостинично-ресторанном бизнесе, определение особенностей ее формирования.

5) Исследование основных мотивационных теорий и определения степени их действенности в современных условиях хозяйствования.

6) Установление эффективности мероприятий по управлению человеческими ресурсами предприятий гостинично-ресторанной сферы: основные подходы.

7) Систематизация методов принятия управленческих решений по повышению эффективности и действенности функционирования систем корпоративного управления.

8) Исследование организации конкретных процессов обслуживания потребителей гостиничного продукта на предприятии.

9) Разработка мер по повышению уровня качества конкретного вида услуг гостиничного предприятия.

10) Предложение новых технологий, эффективных методов и приемов ведения гостиничного бизнеса.

11) Исследование процесса организации и внедрения стратегического менеджмента на предприятии.

12) Проведение SWOT - анализа исследуемого предприятия.

13) Разработка предложений относительно совершенствования процесса внедрения и реализации стратегии.

14) Анализ организации обслуживания на предприятии питания ГРК.

15) Исследование и анализ осуществления сервисной деятельности службы питания гостинично-ресторанного комплекса.

16) Разработка мероприятия по улучшению услуг службы питания гостинично-ресторанного комплекса.

17) Организация предоставления услуг относительно новейших форматов обслуживания.

18) Предложение новейшие методов обучения персонала в гостинично-ресторанном комплексе, исходя из возможностей и потребностей предприятия.

19) Исследование инноваций в функционировании и предоставлении услуг службы Room Service.

20) Разработка инновационных мероприятий по экономному использованию энергоресурсов на предприятии.

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

22) Исследование эффективности функционирования службы Room Service в гостиничном предприятии.

23) Исследование организации труда руководителя отеля.

24) Исследование степени удовлетворенности потребителей относительно уровня качества сервиса службы ... отеля.

25) Разработка плана мероприятий относительно нововведений в обслуживании потребителей в одном из инфраструктурных подразделений гостиницы.

26) Разработка плана мероприятий относительно нововведений в обслуживании потребителей заведения ресторанного хозяйства при гостинице.

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 кафедры. По итогам аттестации выставляется дифференцированная оценка. В период практики обучающийся получает знания по очерченному кругу вопросов, 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 разделы об организационно-технологической характеристике предприятия, управлении человеческими ресурсами на предприятии, внедрении стратегического менеджмента на предприятии, организации инновационной деятельности, использования электронного каталога, анализ и систематизацию найденной информации по конкретному вопросу, обозначенному как индивидуальное задание. 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.

Отчет выполняется по следующему плану:

Введение

1. Общая характеристика базы практики.

1.1. Характеристика номерного фонда, основных и дополнительных услуг.

1.2. Организация работы основных служб гостиничного предприятия, их краткая характеристика.

1.3. Составляющие инфраструктуры гостиничного предприятия. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг.

1.4. Сервисная деятельность предприятия гостинично-ресторанного хозяйства.

1.5. Исследования качества сервиса и рекомендации по усовершенствованию услуг гостинично-ресторанного комплекса.

2. Управление человеческими ресурсами на предприятии.

2.1. Система управления человеческими ресурсами в гостинице.

2.2. Кадровая политика отелей и ресторанов.

2.3. Анализ эффективности управления человеческими ресурсами в гостинично-ресторанном комплексе.

2.4. Рекомендации по совершенствованию организации процесса управления человеческими ресурсами в гостинично-ресторанном комплексе.

3. Анализ внедрения стратегического менеджмента на предприятии.

3.1. Организация стратегического управления на предприятии.

3.2. Стратегическое планирование в системе стратегического менеджмента предприятия.

3.3. Управление реализацией стратегии.

4. Исследование организации инновационной деятельности на предприятии.

4.1. Организация планирования нововведений на уровне гостиничного предприятия.

4.2. Исследование внедрения инновационных технологий в гостинице (организационных, социальных, инфраструктурных, технологических).

4.3. Исследования инноваций в организации услуг службы питания.

4.4. Комплексная оценка инновационной деятельности предприятия.

5. Индивидуальное задание.

Выводы и предложения.

Список использованной литературы.

Дневник практики содержит описание ежедневных заданий и поручений во время прохождения практики, а также характеристику работы обучающегося, написанную руководителем 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. Во время защиты отчёта о практике проверяется результат прохождения практики – степень освоения заданных компетенций – степень закрепления полученных знаний, приобретения практических навыков и формирования дополнительной мотивации в получении новых знаний при последующей учебе и самостоятельной работе.

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**	**Критерии**
90-100	«Отлично» (5)	Соответствует выявлению всестороннего знания программного материала, который обучающийся должен подтвердить в следующем: - знание цели, задач, специфики гостиничного предприятия; организации работ основных структурных подразделений гостиницы, методы ведения хозяйственной деятельности предприятий гостеприимства; организацию системы управления человеческими ресурсами в гостинице; организацию и внедрение действенных стратегических направлений работы предприятия; управленческие процессы, происходящие на предприятии; классификацию бизнес-процессов и их составляющих; современные направления в организации инновационной деятельности гостинично-ресторанного комплекса; основные социально-культурные принципы и технологии организации и планирования деятельности предприятий гостиничного бизнеса. - умение выполнять определенные виды работ в основных структурных подразделениях гостиничного предприятия, связанные с организационной и управленческой деятельностью; исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по внедрению инноваций на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства; по повышению эффективности и качества внедрения и реализации стратегических направлений работы предприятия; решать задачи, поставленные руководителем практики от предприятия; разрабатывать рекомендации и предложения

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Критерии
		относительно бизнес-процессов гостинично-ресторанных комплексов; применять методы и средства познания для совершенствования и развития своего интеллектуального и общекультурного уровня; использовать методы и методологию проведения исследовательской деятельности в гостинице.
75-89	«Хорошо» (4)	Знания и приобретенные навыки обучающегося в период практики соответствуют основным требованиям, но они не достаточно глубокие хотя бы по одному вопросу или заданию, определенному программой. В целом работа правильно выполнена с незначительным количеством ошибок (10-15 %). Изложение итогового материала неполное или не завершенное.
60-74	«Удовлетво-рительно» (3)	Обучающийся владеет полным 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 со значительными недостатками. Выполнение работы отвечает минимальным критериям: поверхностно выполнены разделы программы практики, обучающийся практически не в состоянии показать умение пользоваться полученными данными, анализировать, обобщать и делать выводы. Уровень полученных теоретических знаний не позволяет выполнить работу в полном объеме.
0-59	«Неудовлетво-рительно» (2)	Выявлены значительные недостатки в усвоении основного программного материала, а также неумение пользоваться теоретическими знаниями на практике, необходима еще определенная работа по поводу сбора информации о деятельности предприятия и ее обработки для дальнейшего использования в своей исследовательской работе и оформлении отчета по практике. Возможна повторная аттестация. Не выполнена работа согласно заданиям рабочей программы практики, в период практики не получено необходимых практических навыков по выбранной профессии, требуется большая работа в будущем. Предполагает обязательное повторное прохождение практики. (выставляется комиссией)

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.