

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Клыкова Людмила Вячеславовна  
Должность: Проректор по учебно-методической работе  
Дата подписания: 30.12.2025 14:58:44  
Уникальный программный ключ:  
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

01 ГРД(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



  
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  
(должность)

  
(подпись)

А.В. Полякова

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 контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Наименование оценочного средства
1	УК-1	ИДК-1 <sub>УК-1</sub> Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. ИДК-2 <sub>УК-1</sub> . 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 <sub>ОПК-1</sub> . Знает методы формирования технологической концепции и определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания ИДК-2 <sub>ОПК-1</sub> . 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 <sub>ОПК-2</sub> . Осуществляет стратегическое управление деятельностью организаций гостеприимства и общественного питания на различных уровнях управления. ИДК-2 <sub>ОПК-2</sub> . 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 <sub>ОПК-3</sub> . Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества ИДК-2 <sub>ОПК-3</sub> . 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 <sub>ОПК-4</sub> . Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий сферы гостеприимства и общественного питания ИДК-2 <sub>ОПК-4</sub> . 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 <sub>ОПК-5</sub> . Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций ИДК-2 <sub>ОПК-5</sub> . 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 <sub>ПК-4</sub> . Разрабатывает контекстные, функциональные модели различных уровней, описывающие инновационные процессы в гостинично-ресторанном хозяйстве ИДК-2 <sub>ПК-4</sub> . Разрабатывает проекты новых услуг или улучшения существующих на основе моделирования	Раздел 1, Раздел 4, Раздел 5	Отчет о практике. Защита отчета о практике

1	2	3	4	5
8	ПК-7	ИДК-1 <sub>ПК-7</sub> Проводит научные исследования бизнес-процессов в гостинично-ресторанном хозяйстве с использованием инновационных технологий и методов. ИДК-2 <sub>ПК-7</sub> 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	<p>Всесторонние глубокие знания программного материала. Обучающийся должен подтвердить свои знания и умения по следующим пунктам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, специфика гостиничного предприятия;</li> <li>- организация работы основных структурных подразделений гостиницы, методы ведения хозяйственной деятельности предприятий гостеприимства;</li> <li>- организация системы управления человеческими ресурсами в гостинице;</li> <li>- организация и внедрение действенных стратегических направлений работы предприятия; управленческие процессы, происходящие на предприятии;</li> <li>- классификация бизнес-процессов и их составляющих;</li> <li>- современные направления в организации инновационной деятельности гостинично-ресторанного комплекса;</li> <li>- основные социально-культурные принципы и технологии организации и планирования деятельности предприятий гостиничного бизнеса.</li> <li>- выполнение определенных видов работ в основных структурных подразделениях гостиничного предприятия, связанных с организационной и управленческой деятельностью;</li> <li>- 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;</li> <li>- применение методов и средств познания для совершенствования и развития своего интеллектуального и общекультурного уровня;</li> <li>- методы и методологию проведения исследовательской деятельности на гостиничном предприятии; - умение формулировать выводы.</li> </ul> <p>Отчет выполнен в полном объеме, оформлен без ошибок. Обучающийся четко ориентируется в представленном отчетном материале.</p>
74-89	<p>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 не принципиальными ошибками. Изложение итогового материала неполное или не завершено.</p>

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**

<b>Сумма баллов за все виды учебной деятельности</b>	<b>По государственной шкале</b>	<b>Критерии</b>
90-100	«Отлично» (5)	<p>Соответствует выявлению всестороннего знания программного материала, который обучающийся должен подтвердить в следующем:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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</li> </ul>

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	«Удовлетворительно» (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	«Неудовлетворительно» (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.