Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 17.11.2026 08:49:17
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

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

43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование профиля подготовки)

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 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 предприятием сервиса	8
		3. Организация маркетинговой деятельности на предприятии	8
		4. Управление качеством услуг предприятия	8
		5. Организационно-экономическая характеристика предприятия	8
		6. Выручка от продажи товаров (услуг) предприятия	8
		7. Показатели по труду	8
		8. Доходы предприятия	8
		9. Расходы предприятия	8
		10. Прибыль предприятия	8
		11. Индивидуальное задание	8
2	ПК-1. Способен эффективно управлять бизнесом в сфере услуг, обеспечивая высокий уровень обслуживания и удовлетворяя потребности клиентов	1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	8
		2. Управление предприятием сервиса	8
		3. Организация маркетинговой деятельности на предприятии	8
		4. Управление качеством услуг предприятия	8
		5. Организационно-экономическая характеристика предприятия	8
3	ПК-2. Способен эффективно управлять ресурсами и процессами предоставления услуг, обеспечивая устойчивый рост и развитие бизнеса	2. Управление предприятием сервиса	8
		3. Организация маркетинговой деятельности на предприятии	8
		4. Управление качеством услуг предприятия	8
		6. Выручка от продажи товаров (услуг) предприятия	8
		11. Индивидуальное задание	8

Продолжение таблицы

1	2	3	4
4	ПК 3 Способен проектировать сервисные предприятия, обеспечивая высокую функциональность и эстетическую привлекательность	2. Управление предприятием сервиса	8
		3. Организация маркетинговой деятельности на предприятии	8
		4. Управление качеством услуг предприятия	
5	ПК-4. Способен применять современные технологии и маркетинговые инструменты для формирования и продвижения сервисного продукта, в т.ч. в цифровой среде	2. Управление предприятием сервиса	8
		3. Организация маркетинговой деятельности на предприятии	8
		4. Управление качеством услуг предприятия	8
6	ПК-5. Способен организовывать процесс обслуживания потребителей в сфере гостеприимства и туризма, социально-культурного сервиса с учетом современных тенденций	1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	8
		2. Управление предприятием сервиса	8
		3. Организация маркетинговой деятельности на предприятии	8
		4. Управление качеством услуг предприятия	8
		5. Организационно-экономическая характеристика предприятия	8
7	ПК-6. Способен применять прикладные методы исследовательской деятельности в сфере услуг	11. Индивидуальное задание	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 системного подхода, определяет и оценивает последствия возможных решений задачи	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3 Раздел 4, Раздел 5, Раздел 6 Раздел 7, Раздел 8, Раздел 9 Раздел 10, Раздел 11	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
2	ПК-1	ИДК-1$_{ПК-1}$ Разрабатывает концепции для успешной работы сервисных предприятий ИДК-2$_{ПК-1}$ Обеспечивает высокий уровень обслуживания клиентов, разрабатывает и внедряет стандарты в сфере услуг, соблюдая нормы и требования законодательства ИДК-3$_{ПК-1}$ Участвует в оптимизации инфраструктуры гостинично-ресторанного хозяйства, предприятий сервиса, включая оборудование и технологии	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3 Раздел 4, Раздел 5	Отчет о практике. Защита отчета о практике
3	ПК-2	ИДК-1$_{ПК-2}$ Создает и адаптирует бизнес-модели для предприятий в сфере предоставления услуг, учитывая рыночные условия и потребности клиентов ИДК-2$_{ПК-2}$ Проводит анализ результатов хозяйственной деятельности предприятий сферы услуг ИДК-3$_{ПК-2}$ Разрабатывает планы и бюджеты, составляет отчетность, прогнозируя доходы и расходы, потребность в ресурсах для предприятий сервиса	Раздел 2, Раздел 3 Раздел 4, Раздел 6, Раздел 11	Отчет о практике. Защита отчета о практике
4	ПК-3	ИДК-1$_{ПК-3}$ Разрабатывает концептуальные решения для сервисных предприятий, отражающие современные требования и тренды ИДК-2$_{ПК-3}$ Знает и соблюдает все действующие нормативные требования и стандарты при проектировании сервисных предприятий ИДК-3$_{ПК-3}$ Умеет проектировать пространства, обеспечивая их функциональность и удобство для посетителей	Раздел 2, Раздел 3, Раздел 4,	Отчет о практике. Защита отчета о практике
5	ПК-4	ИДК-1$_{ПК-4}$ Разрабатывает комплексные маркетинговые стратегии для привлечения и удержания клиентов ИДК-2$_{ПК-4}$ Создает качественный контент для привлечения целевой аудитории и продвижения сервисного продукта ИДК-1$_{ПК-4}$ Применяет инновационные технологии, в т.ч. цифровые, для	Раздел 2, Раздел 3, Раздел 4,	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
		увеличения продаж и создания положительного клиентского опыта в сфере сервиса		
6	ПК-5	ИДК-1$_{ПК-5}$ Обеспечивает соблюдение требований действующих нормативно-правовых актов, этнокультурных, исторических и религиозных традиций в процессе обслуживания гостей ИДК-2$_{ПК-5}$ Разрабатывает и внедряет сервисные программы, учитывая потребности клиентов и современные тенденции ИДК-3$_{ПК-5}$ Контролирует качество предоставляемых услуг с учетом правил и стандартов обслуживания	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3 Раздел 4, Раздел 5,	Отчет о практике. Защита отчета о практике
7	ПК-6	ИДК-1$_{ПК-6}$ Использует методы мониторинга и прогнозирования развития рынка услуг ИДК-2$_{ПК-6}$ Использует прикладные методы маркетинговых исследований для формирования и продвижения услуг, соответствующих запросам потребителей	Раздел 11	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 предприятия сервиса (управленческой и производственной), составе 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 сервиса; - 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 сервисном 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	Задания рабочей программы практики

		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.	

Перечень индивидуальных заданий:

1) Провести анализ существующих проблем в деятельности предприятия и разработать на этой основе «дерево целей».

2) Определить степень автоматизации предприятия и предоставить перечень автоматизированных рабочих мест на предприятии сервиса и их функциональное назначение.

3) Проанализировать график выхода на работу работников одного из подразделений (если крупное предприятие) или всего персонала (в случае малого предприятия) и разработать оптимальный режим работы работников на определенный период.

4) Провести анализ системы методов управления в предприятии, составить профиль степени реализации методов управления в процессе деятельности предприятия.

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

6) Исследовать качество оснащения предприятия, его соответствие специализации и уровню предприятия.

7) Охарактеризовать степень дисциплинарного воздействия со стороны руководства предприятия и меры, применяемые к работникам, за нарушения в разрезе видов дисциплин.

8) Построить профиль внешней среды и определить на его основе основные возможности и угрозы для предприятия.

9) Построить профиль внутренней среды и определить на его основе основные сильные и слабые стороны предприятия.

10) Составить SWOT-матрицу и определить на ее основе базовую стратегию развития для предприятия.

11) Составить матрицу распределения функций управления для предприятия на основе анализа штатного расписания, положений о структурных подразделениях и основных должностных инструкций.

12) Провести оценку эффективности организационной структуры управления предприятия.

13) Провести оценку целесообразности изменения организационной структуры управления предприятия, составить график основных этапов организационного проектирования.

14) Провести анализ мотивации и стимулирования труда основных категорий работников предприятия.

15) Провести оценку социально-психологического климата в коллективе предприятия.

16) Охарактеризовать имидж и рейтинг предприятия в разрезе основных аспектов и показателей.

17) Провести анализ творческих инноваций в деятельности предприятия и определить на этой основе уровень креативного управления.

18) Провести оценку эффективности управления предприятием и обосновать на этой основе необходимость проведения организационных изменений

19) Исследовать качество оказываемых услуг, проанализировать выполнение требований нормативной документации.

20) Проанализировать степень механизации труда в предприятии сервиса.

21) Провести анализ организации рабочего места одного из сотрудников предприятия и его анализ.

22) Проанализировать действующую практику подбора персонала, кадровую политику на предприятии.

23) Исследовать организацию труда руководителя гостиницы.

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

25) Исследовать коммуникационные связи и сети на предприятии.

26) Исследовать организационную структуру маркетинговой службы на предприятии.

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

28) Разработать методику оценки уровня удовлетворенности потребителей услугами исследуемого предприятия.

29) Составить и описать иерархическую структуру показателей качества сервисных услуг.

30) Исследовать характер действия различных элементов обслуживания потребителей в конкретном подразделении, восприятие ими качества услуг.

31) Разработать методику корректирующих действий по предотвращению жалоб потребителей предприятия.

32) Охарактеризовать миссию и составить систему целей предприятия.

33) Провести анализ действующей структуры управления предприятия.

34) Охарактеризовать структуру управленческого аппарата, определить основные полномочия, обязанности и ответственность менеджеров по категориям.

35) Охарактеризовать систему информационного обеспечения и структуру информационной системы управления предприятия.

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 экономическое обоснование предложений, направленных на совершенствование системы маркетинга на предприятии сервиса.

45) Охарактеризовать ассортимент услуг предприятия.

46) Оценить целевой рынок, конкурентной среды и целевой аудитории потребителей. Структура 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.

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 предприятия сервиса.
1.1. Характеристика подразделений, основных и дополнительных услуг.
1.2. Организация работы основных отделов предприятия сервиса.
2. Управление предприятием сервиса.
2.1. Структура управления предприятием.
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. Управление качеством услуг предприятия сервиса.
4.1. Общие сведения о внедрении системы менеджмента качества (СМК) на предприятии.
4.2. Характеристика организационной структуры СМК.
4.3. Документальное обеспечение СМК.
4.4. Анализ организации работ по управлению качеством услуг на предприятии и предложения по их усовершенствованию
4.5. Анализ соблюдения и характеристика санитарно-гигиенических требований.
5. Индивидуальное задание.
Выводы и предложения.
Список литературы.

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**	**Критерии**
90-100	«Отлично» (5)	соответствует выявлению всестороннего знания программного материала, который обучающийся должен подтвердить в следующем: - иметь четкое представление о организационной структуре предприятия сервиса, характер работ, выполняемых основными структурными подразделениями и всеми составляющими инфраструктуры предприятия, взаимодействие между ними, должностные обязанности сотрудников различных отделов и подразделений

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Критерии
		предприятия сервиса; - знать особенности организации и функционирования отдела в котором обучающийся проходил практику, состав и содержание нормативной документации, организацию рабочих мест сотрудников; - 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 сервисном предприятии; - иметь четкое представление об особенностях рекламной деятельности предприятия; - знать требования о безопасной организации труда на предприятии; - уметь исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по повышению эффективности работ подразделений предприятия, отдельных видов деятельности. Делать выводы.
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.

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Критерии
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.

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.