Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крыцова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 16.11.2026 13:59:53
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

оСРВ(м) 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

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
сервиса и гостиничного дела
_____ Я.В. Дегтярева
«___20___» ____02_____ 2026 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
практической подготовки при проведении практики

Б2.В.01(Пд) Производственная (преддипломная) практика
(шифр и наименование дисциплины)

43.04.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(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_____ 2026 г., протокол № _16____

Донецк 2026 г.

Паспорт
оценочных материалов
практической подготовки при проведении практики

___Производственная (преддипломная)___
(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	ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	1.Организационно-технологическая характеристика предприятия	4
		2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса (применение методик, обработка результатов, анализ и обоснование)	4
		3. Организация управленческой деятельности в гостиничном предприятии	4
		4. Организация маркетинговой деятельности в гостиничном предприятии	4
		5. Организационно-экономическая характеристика предприятия	4
		6. Выручка от продажи товаров (услуг) предприятия	4
		11. Индивидуальное задание практики	4
2	ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса (применение методик, обработка результатов, анализ и обоснование)	4
		3. Организация управленческой деятельности в гостиничном предприятии	4
		8. Доходы предприятия	4
		9. Расходы предприятия	4
3	ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
4	ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	1.Организационно-технологическая характеристика предприятия	4
		4. Организация маркетинговой деятельности на предприятии сервиса	4
		9. Расходы предприятия	4
5	ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
		6. Выручка от продажи товаров (услуг) предприятия	4
		7. Показатели по труду	4
		8. Доходы предприятия	4
		9. Расходы предприятия	4
		10. Прибыль предприятия	4

Продолжение таблицы

1	2	3	4
7	ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	1.Организационно-технологическая характеристика предприятия	4
		2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса (применение методик, обработка результатов, анализ и обоснование)	4
		3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
		4. Организация маркетинговой деятельности на предприятии сервиса	4
		11. Индивидуальное задание практики	4
8	ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	1.Организационно-технологическая характеристика предприятия	4
		2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса (применение методик, обработка результатов, анализ и обоснование)	4
		3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
		4. Организация маркетинговой деятельности на предприятии сервиса	4
		11. Индивидуальное задание практики	4
9	ПК-1**.** Способен принимать решения об организации сервисной деятельности, исходя из действующих норм правового регулирования и законодательства	2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса (применение методик, обработка результатов, анализ и обоснование)	4
		3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
10	ПК-2. Способен управлять реализацией стратегии развития сервисного предприятия	2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса (применение методик, обработка результатов, анализ и обоснование)	4
		3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
11	ПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления охраной труда сервисного предприятия	2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса (применение методик, обработка результатов, анализ и обоснование)	4
		3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
		7. Показатели по труду	4
12	ПК-4. Способен к разработке, внедрению и оценке инновационных решений в сфере социально-культурного обслуживания	2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса (применение методик, обработка результатов, анализ и обоснование)	4
		3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
		4. Организация маркетинговой деятельности на предприятии сервиса	4
		11. Индивидуальное задание практики	4
13	ПК-5. Способен к продвижению сервисного продукта на всех этапах жизненного цикла в цифровой среде	4. Организация маркетинговой деятельности на гостиничном предприятии	4
		6. Выручка от продажи товаров (услуг) предприятия	4

1	**2**	3	4
14	ПК-6. Способен к эффективному управлению репутацией, взаимодействию с аудиторией и созданию положительного имиджа сервисного предприятия	2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса (применение методик, обработка результатов, анализ и обоснование)	4
15	ПК-7. Способен к исследованию процессов, явлений и объектов, относящихся к сфере профессиональной деятельности, оценке и интерпретации полученных результатов	3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
		11. Индивидуальное задание практики	4

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**	**Наименование оценочного средства**
1	2	3	4	5
1	ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	ИДК-1$_{ОПК-1.}$ Знает методы формирования технологической концепции и определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса ИДК-2$_{ОПК-1.}$. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере	Раздел 1 Раздел 2 Раздел 3 Раздел 4 Раздел 5 Раздел 6 Раздел 11	Отчет о практике. Защита отчета о практике
2	ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	ИДК-1$_{ОПК-2.}$ Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления. ИДК-2$_{ОПК-2.}$ Осуществляет разработку и внедрение стратегий различного уровня в деятельность организаций в сфере сервиса	Раздел 2 Раздел 3 Раздел 8 Раздел 9	Отчет о практике. Защита отчета о практике

1	2	3	4	5
3	ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	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 сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике
4	ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	ИДК-1$_{ОПК-4.}$ Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса ИДК-2$_{ОПК-4}$ Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет	Раздел 1 Раздел 4 Раздел 9	Отчет о практике. Защита отчета о практике
5	ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	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 в сфере сервиса	Раздел 3 Раздел 6 Раздел 7 Раздел 8 Раздел 9 Раздел 10	Отчет о практике. Защита отчета о практике
6	ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ИДК-1$_{ОПК-6.}$ Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности. ИДК-2$_{ОПК-6.}$ Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	Раздел 1 Раздел 2 Раздел 3 Раздел 4 Раздел 11	Отчет о практике. Защита отчета о практике

1	2	3	4	5
7	ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	ИДК-1$_{ОПК-7.}$ Понимает виды деятельности по реализации научной педагогической деятельности, направленной на изучение совокупности отношений, возникающих в педагогической сфере, новых образовательных технологий, активных и интерактивных форм обучения. ИДК-2$_{ОПК-7.}$ Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам в сфере сервиса	Раздел 1 Раздел 2 Раздел 3 Раздел 4 Раздел 11	Отчет о практике. Защита отчета о практике
8	ПК-1. Способен принимать решения об организации сервисной деятельности, исходя из действующих норм правового регулирования и законодательства	ИДК-1$_{ПК-1}$ Определяет цели, задачи и приоритеты в сфере сервисных правоотношений, выбирает оптимальные способы управления, исходя из действующих правовых норм и ограничений. ИДК-2$_{ПК-1}$ Анализирует действующие правовые нормы, адаптирует деятельность предприятия сервиса к изменениям в законодательстве.	Раздел 2, Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике
9	ПК-2. Способен управлять реализацией стратегии развития сервисного предприятия	ИДК-1$_{ПК-2}$ Проводит мониторинг и анализ развития отраслевых рынков ИДК-2$_{ПК-2}$ Разрабатывает реализует стратегии развития сервисного предприятия в соответствии с изменением ситуации на отраслевых рынках	Раздел 2 Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике
10	ПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления охраной труда сервисного предприятия	ИДК-1$_{ПК-3}$ Применяет законодательные требования и стандарты в области охраны труда сервисных предприятий ИДК-2$_{ПК-3}$ Разрабатывает и внедряет в деятельность сервисных предприятий регламенты и процедуры по охране труда.	Раздел 2, Раздел 3 Раздел 7	Отчет о практике. Защита отчета о практике
11	ПК-4. Способен к разработке, внедрению и оценке инновационных решений в сфере социально-культурного обслуживания	ИДК-1$_{ПК-4}$ Разрабатывает контекстные, функциональные модели различных уровней, описывающие инновационные процессы в социально-культурном сервисе ИДК-2$_{ПК-4}$ Разрабатывает проекты новых услуг или улучшения существующих на основе моделирования	Раздел 2, Раздел 3, Раздел 4 Раздел 11	Отчет о практике. Защита отчета о практике

1	2	3	4	5
12	ПК-5. Способен к продвижению сервисного продукта на всех этапах жизненного цикла в цифровой среде	ИДК-1$_{ПК-5}$ Применяет цифровые инструменты для наращивания клиентской базы, увеличения продаж и улучшения взаимодействия с клиентами ИДК-2$_{ПК-5}$ Осуществляет анализ ключевых показателей маркетинговых кампаний в цифровой среде	Раздел 4, Раздел 6,	Отчет о практике. Защита отчета о практике
13	ПК-6. Способен к эффективному управлению репутацией, взаимодействию с аудиторией и созданию положительного имиджа сервисного предприятия	ИДК-1$_{ПК-6}$ Применяет PR-технологии для реализации стратегии публичных отношений и доверительных отношений с аудиторией ИДК-2$_{ПК-6}$ Разрабатывает и реализует стратегии управления репутацией сервисных организаций, в т.ч. с использованием информационных технологий	Раздел 2	Отчет о практике. Защита отчета о практике
14	ПК-7. Способен к исследованию процессов, явлений и объектов, относящихся к сфере профессиональной деятельности, оценке и интерпретации полученных результатов	ИДК-1$_{ПК-7}$ Проводит научные исследования бизнес-процессов социально-культурного сервиса с использованием инновационных технологий и методов. ИДК-2$_{ПК-7}$ Оценивает результаты анализа деятельности предприятий и разрабатывает рекомендации по проведению реинжиниринга бизнес-процессов	Раздел 3 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	Всесторонние глубокие знания программного материала. Обучающийся должен подтвердить свои знания и умения по следующим пунктам: - цели, задачи, специфика предприятия сервиса; - организация работы основных структурных подразделений предприятия, методы ведения хозяйственной деятельности предприятий сервиса; - основные результаты новейших исследований, опубликованные в ведущих профессиональных журналах по проблемам в сфере услуг; - методологические основы проведения технологических разработок; - инструментарий реализации проводимых исследований; - теоретические и нормативные основы осуществления технологических процессов выбранного объекта исследования; - специфику осуществления проектной, аналитической, хозяйственной деятельности на уровне сервисного предприятия; - существующие теоретические и применяемые модели исследуемых процессов, явлений и объектов, относящихся к сфере услуг; - методы и методологию проведения исследовательской деятельности на предприятии сервиса;

	- применять методы и средства познания для совершенствования и развития своего интеллектуального и общекультурного уровня; - обобщать и оценивать результаты новейших исследований в области технологии сервиса; выявлять перспективные направления развития предприятия сферы услуг; - применять методы и методологию проведения исследований деятельности предприятия сервиса; выполнять определенные виды работ в основных структурных подразделениях предприятия, связанные с организационной и управленческой деятельностью; - решать задачи, поставленные руководителем практики от предприятия; - исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по повышению эффективности маркетинговой и управленческой деятельности на предприятии; - умение формулировать выводы. Отчет выполнен в полном объеме, оформлен без ошибок. Обучающийся четко ориентируется в представленном отчетном материале.
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 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 производственной (преддипломной) практики

1) Определение степени автоматизации предприятия, перечень автоматизированных рабочих мест и их функциональное назначение.

2) Определение основных групп потребителей услуг на данном предприятии, разработка рекомендаций относительно особенностей их обслуживания.

3) Исследование качества оснащения предприятия (отдела) и его соответствия требованиям.

4) Системное представление структуры деятельности базы практики. Рассмотреть структурную схему одного из подразделений предприятия.

5) Представить дерево бизнес-процессов предприятия сервиса. Описать основной бизнес-процесс одного из подразделений.

6) Разработка функциональной модели "как есть", проанализировать и предложить модель "как должно быть".

7) Исследование эффективности функционирования отдела по оказанию услуг предприятия сервиса.

8) Анализ действующей практики подбора персонала отделом кадров предприятия.

9) Исследование организации труда руководителя предприятия.

10) Разработка мероприятий по экономному использованию материально-технических ресурсов.

11) Исследование коммуникационных связей и сети на предприятии.

12) Стратегический маркетинг и его воздействие на сферу услуг.

13) Стратегическое управление и маркетинговая политика исследуемого предприятия сервиса.

14) Исследование организационной структуры маркетингового отдела на предприятии.

15) Исследование целей, задач и функций маркетингового отдела и их соответствия рынка и экономической ситуации на выбранном рыночном сегменте.

16) Особенности формирования стратегического плана на примере предприятия – базы практики.

17) Выбор маркетинговой стратегии - решающее условие в достижении высокой конкурентоспособности предприятия сферы услуг.

18) Особенности формирования системы стратегического маркетинга на предприятии сферы услуг.

19) Разработка методики оценки уровня удовлетворенности потребителей услугами предприятия.

20) Составить и описать иерархическую структуру показателей качества услуги.

21) Исследование характера действия различных элементов обслуживания потребителей в подразделении на восприятие ими качества услуг.

22) Разработка методики корректирующих действий по предотвращению жалоб потребителей услуг предприятия.

23) Моделирование процессов обслуживания потребителя на предприятии питании в нотации IDEF0.

24) Реинжиниринг бизнес-процессов в отделе обслуживания предприятия сервиса.

25) Совершенствование методов организации предприятия сервиса.

26) Организация предоставления услуг с учетом новых форматов обслуживания.

27) Новые методы обучения персонала, исходя из возможностей и потребностей предприятия.

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

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.

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

Введение

1. Организационно-технологическая характеристика предприятия.

1.1. Общая характеристика базы практики.

1.2. Состав подразделений предприятия, их краткая характеристика

2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса.
2.1. Системное представление деятельности предприятия по оказанию услуг.
2.2. Исследование бизнес-процессов предприятия сервиса, применения инновационных технологий.
3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса.
3.1. Структура управления предприятием сервиса.
3.2. Организация работы управленческого персонала предприятия, применяемых инновационных технологий в управлении.
3.3. Система менеджмента качества услуг предприятия.
4. Организация маркетинговой деятельности на предприятии сервиса.
4.1. Исследование рыночных возможностей маркетинговых стратегий предприятия.
4.2. Изучение программ маркетинга, контроля и координации маркетинговой деятельности предприятия.
5. Индивидуальное задание.
Выводы.
Список использованной литературы.
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. 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. В результате обучающийся получает зачет с оценкой.

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.