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

6СРВ(6)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

Б.2.В.02(П) Производственная (организационно-управленческая) 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 (организационно-управленческая)
(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	Раздел 1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	6
		Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
		Раздел 3. Индивидуальное задание	6
2	ПК-1. Способен эффективно управлять бизнесом в сфере услуг, обеспечивая высокий уровень обслуживания и удовлетворяя потребности клиентов	Раздел 1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	6
		Раздел 2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	6
		Раздел 3. Индивидуальное задание	6

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	Отчет о практике. Защита отчета о практике
2	ПК-1	ИДК-1$_{ПК-1}$ Разрабатывает концепции для успешной работы сервисных	Раздел 1, Раздел 2,	Отчет о практике.

№ п/п	Код контроли-руемой компе-тенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы практики	Наименование оценочного средства
		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 3	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 исследуемого вопроса, оперируя фактами, приводит собственные предложения и формулирует рекомендации по улучшению исследуемых видов работ. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно применять свои знания в	Задания рабочей программы практики

		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. Исследовать организацию функционально-планировочной взаимосвязи между помещениями предприятия сервиса и предложить направления ее усовершенствования.
2. Определить степень автоматизации предприятия и предоставить перечень автоматизированных рабочих мест их функциональное назначение.
3. Проанализировать график выхода на работу работников предприятия и разработать оптимальный режим работы работников подразделений на определенный период.
4. Составить фотографию рабочего дня одного из работников предприятия сервиса и проанализировать эффективность использования рабочего времени.
5. Проанализировать содержание должностной инструкции отдельного работника в соответствии с требованиями.
6. Определить основные группы потребителей услуг на данном предприятии и дать рекомендации относительно особенностей их обслуживания.
7. Исследовать качество оборудования, мебели, материалов и инструментов, используемых при оказании разных услуг.
8. Исследовать степень механизации труда на предприятии сервиса.
9. Исследовать формы организации труда на предприятии и определить наиболее эффективные из них.
10. Определить методы нормирования труда на предприятии.
11. Организация рабочего места одного из работников салона и ее анализ.
12. Исследование системы аттестации и рационализации рабочих мест в салоне.
13. Особенности обслуживания VIP-клиентов предприятия.
14. Исследовать эффективность функционирования предприятия.
15. Исследовать организацию предоставления услуги (по выбору) на предприятии, предоставить предложения по ее улучшению.

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.

Отчет о практике должен иметь следующее содержание:

Введение.

1. Организационно-технологическая характеристика предприятия.

1.1. Общие сведения о предприятии.

1.2. Организация работы основных подразделений предприятия сервиса (организационная структура предприятия).

1.2.1. Состав подразделений предприятия сервиса, их краткая характеристика, взаимодействие.

1.2.2. Организация работы подразделений предприятия сервиса, предназначенных предоставлять дополнительные услуги.

2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика.

2.1. Общая характеристика и изучение работы персонала.

2.2. Особенности организации производства услуг в отделе.

2.2.1. Изучение нормативной документации.

2.2.2. Особенности организации рабочего места работников.

2.2.3. Изучение используемых в обслуживании технологий.

2.2.4. Характеристика используемых материалов и инструментов при оказании услуг.

2.2.5. Санитарно-гигиенические нормы обязательные для выполнения.

2.3. Особенности процесса обслуживания (оказания услуг).

2.4. Особенности рекламной деятельности предприятия.

2.5. Обеспечение безопасности труда на предприятии.

3. Индивидуальное задание.

Выводы и предложения.

Список использованных источников.

Приложения.

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

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

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