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

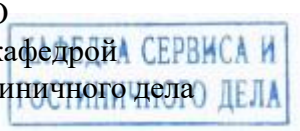
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА



_____ Я.В.Дегтярева

«_20__» _____02_____2025 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по практике

Б2.О.03(П) Производственная (сервисная) 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 (сервисная) 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 поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	1. Организационно-технологическая характеристика предприятия 2. Ознакомление с основными подразделениями предприятия и их функциями 3. Анализ технологического цикла обслуживания клиента предприятия сервиса 4. Индивидуальное задание практики	4
2	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	1. Организационно-технологическая характеристика предприятия 2. Ознакомление с основными подразделениями предприятия и их функциями 3. Анализ технологического цикла обслуживания клиента предприятия сервиса 4. Индивидуальное задание практики	4
3	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	1. Организационно-технологическая характеристика предприятия 2. Ознакомление с основными подразделениями предприятия и их функциями 3. Анализ технологического цикла обслуживания клиента предприятия сервиса 4. Индивидуальное задание практики	4
4	ПК-1. Способен эффективно управлять бизнесом в сфере услуг, обеспечивая высокий уровень обслуживания и удовлетворяя потребности клиентов	2. Ознакомление с основными подразделениями предприятия и их функциями 3. Анализ технологического цикла обслуживания клиента предприятия сервиса	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	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	Отчет о практике. Защита отчета о практике
2	ОПК-1	ИДК-1$_{ОПК-1}$ Обоснованно выбирает современные инструментальные средства обработки и визуализации информации и технологические новации в сфере сервиса ИДК-2$_{ОПК-1}$ Использует современные информационно-коммуникационные технологии, специализированное программное обеспечение в организациях сферы услуг	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3, Раздел 4	Отчет о практике. Защита отчета о практике
3	ОПК-2	ИДК-1 $_{ОПК-2}$ Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сервиса ИДК-2$_{ОПК-2}$ Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и контроля деятельности подразделений организаций сферы услуг	Раздел 1, Раздел 2 Раздел 3 Раздел 4	Отчет о практике. Защита отчета о практике
4	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	Раздел 2, Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике

№ п/п	Код контроли-руемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Наименование оценочного средства
		инфраструктуры гостинично-ресторанного хозяйства, предприятий сервиса, включая оборудование и технологии		

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: - знать организацию работы основных подразделений, технологический цикл обслуживания клиентов; - знать основные организационно-технологические процессы производства услуг, обязанности персонала подразделений и отделов, их должностные обязанности. - уметь ориентироваться в деятельности основных подразделений и отделов предприятия и их взаимосвязи; - уметь выполнять работу работников отеля первого квалификационного уровня; - приобрести основные навыки для исполнения должностных обязанностей одной из должностей в определенной службе (согласно индивидуальному заданию). - владеть работой с компьютером, а именно с такими программными пакетами: текстовым редактором, табличным процессором, Internet Explorer. - владеть структурированием и оформлением письменных научных работ. - уметь исследовать, анализировать состояние уровня развития сферы услуг на заданной территории; устанавливать особенности функционирования и организации той или иной службы предприятия; - иметь навык работы с компьютерными программами, использовать их при создании презентации к индивидуальному заданию; - уметь 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. 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 (сервисной) практики

№	Тема индивидуального задания
1	2
1.	Анализ обеспечения техническими средствами предприятия сервиса, рекомендации по его улучшению.
2.	Роль персонала предприятия в формировании и поддержании имиджа предприятия сервиса.
3.	Характеристика организации рабочего места администратора с указанием необходимых требований.
4.	Требования к организации процессов обслуживания на предприятии
5.	Проведение исследования степени механизации труда на предприятии питания.
6.	Определение основных групп потребителей услуг на данном предприятии, рекомендации относительно особенностей их обслуживания.
7.	Анализ штатного расписания предприятия сервиса, установление рационального количества персонала различных отделов, учитывая мощность предприятия.
8.	Охарактеризовать действующую структуру управления предприятия.
9.	Разработка предложений по совершенствованию организации одного из подразделений предприятия сервиса.
10.	Определение степени автоматизации предприятия сервиса, характеристика автоматизированных рабочих мест и их функциональное назначение.
11.	Характеристика и анализ состояния материально-технической базы предприятия сервиса.
12.	Анализ требований нормативной документации по оказанию услуг предприятием сервиса.
13.	Характеристика потребностей потребителей предприятий сервиса и способы их удовлетворения.

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. При возвращении 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 дневник практики, 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.

2. Ознакомление с основными подразделениями предприятия сервиса и их функциями.

2.1. Знакомство со службами предприятия: названия служб, их функции и квалификационный состав. Система взаимодействия между различными подразделениями.

2.2. Структура подчинения сотрудников различных подразделений. Должности и квалификация рабочих, их взаимодействие.

2.3. Должностные обязанности (инструкции) и навыки, необходимые для исполнения должностных обязанностей.

3. Анализ технологического цикла обслуживания клиента.

3.1. Анализ системы заказа услуг на предприятии.

3.2. Анализ процесса регистрации клиентов.

3.3. Анализ правил предварительной оплаты за основные услуги.

3.4. Анализ перечня основных и дополнительных услуг на предприятии.

3.5. Конечный расчет за оказанные услуги.

4. 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 должен подтвердить в следующем: - иметь четкое представление о производственной структуре сервисного предприятия, характер работ, выполняемых основными структурными подразделениями и всех составляющих инфраструктуры предприятия, должностные обязанности сотрудников различных отделов и подразделений; - знать технологический цикл обслуживания потребителя сервисных услуг, особенности предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии, уметь анализировать состояние сервисной деятельности,

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Критерии
		характеризовать этапы всего процесса обслуживания в сервисном 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 (10-25 %). 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.