Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 16.11.2026 13:43:15
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

оСРВ(м)24

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
_____ Я.В. Дегтярева
(подпись)

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

«_22__» _____02_____ 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по практике

Б2.О.03(П) Производственная (организационно-управленческая) практика
(шифр и наименование практики)

43.04.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование магистерской программы)

Разработчик:
доцент _____ А.В. Полякова
(должность) (подпись)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела от «22» ___02___ 2024 г., протокол № 16

Донецк 2024 г.

Паспорт
оценочных материалов

по практике ___Производственная (организационно-управленческая) ___
(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	1.Организационно-технологическая характеристика предприятия	4
		2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса	4
		3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
		4. Организация маркетинговой деятельности на предприятии сервиса	4
		Раздел 5. Индивидуальное задание практики	4
2	УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса	4
3	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
4	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
5	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	1.Организационно-технологическая характеристика предприятия	4
6	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенство-вания на основе самооценки	Раздел 5. Индивидуальное задание практики	4

Продолжение таблицы

1	2	3	4
7	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	4
		3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
		4. Организация маркетинговой деятельности на предприятии сервиса	4
		Раздел 5. Индивидуальное задание практики	4
8	ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	1.Организационно-технологическая характеристика предприятия	4
		2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса	4
		3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
		4. Организация маркетинговой деятельности на предприятии сервиса	4
		Раздел 5. Индивидуальное задание практики	4
9	ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса	4
		3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
10	ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	Раздел 1.Организационно-технологическая характеристика предприятия	4
		4. Организация маркетинговой деятельности на предприятии сервиса	4
11	ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса	4
		3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
		4. Организация маркетинговой деятельности на предприятии сервиса	4
12	ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса	4
		3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
		4. Организация маркетинговой деятельности на предприятии сервиса	4
		Раздел 5. Индивидуальное задание практики	4
13	ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4

14	ПК-1. Способен преподавать по программам бакалавриата или ДПП, ориентированным на соответствующий уровень квалификации деятельности	3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
15	ПК-2. Способен управлять деятельностью сервисного предприятия	2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса	4
		Раздел 5. Индивидуальное задание практики	4
16	ПК-3. Способен управлять реализацией стратегии развития сервисного предприятия	2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса	4
17	ПК-4. Способен разрабатывать и утверждать стратегические и годовые планы развития сервисного предприятия, управление их реализацией	2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса	4
18	ПК-5. Способен организовывать процессы сервисной поддержки жизненного цикла промышленной продукции	2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса	4
		3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
		Раздел 5. Индивидуальное задание практики	4
19	ПК-6. Способен планировать техническое обслуживание и ремонт промышленной продукции	2. Организация производственных процессов на предприятии сервиса	4
20	ПК-7. Способен разрабатывать проекты по управлению изменениями и реализовывать меры по преодолению сопротивления персонала предприятий сервиса	3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
		4. Организация маркетинговой деятельности на предприятии сервиса	4
21	ПК-8. Способен осуществлять научно-аналитическое обоснование выбора организационно - управленческих инноваций для их применения на предприятиях сервиса	3. Организация управленческой деятельности на предприятии сервиса	4
		4. Организация маркетинговой деятельности на предприятии 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. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИДК-1$_{УК-1}$ Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. ИДК-2$_{УК-1}$. Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению. ИДК-3$_{УК-1}$ 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	УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	ИДК-1$_{УК-2}$ Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления. ИДК-2$_{УК-2}$ Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения. ИДК-3$_{УК-2}$ Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы. ИДК-4$_{УК-2}$ Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.	Раздел 2	Отчет о практике. Защита отчета о практике
3	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИДК-1$_{УК-3}$ Вырабатывает стратегию командой работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. ИДК-2$_{УК-3}$Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений. ИДК-3$_{УК-3}$ Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.	Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике

4	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИДК-1$_{УК-4}$ Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке. ИДК-2$_{УК-4}$ Переводит академические и профессиональные тексты (рефераты, аннотации, обзоры, статьи и т.д.) с иностранного языка или на иностранный язык. ИДК-3$_{УК-4}$ Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе с зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации	Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике
5	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИДК-1$_{УК-5}$ Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии. ИДК-2$_{УК-5}$ Выстраивает профессиональное социальное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп. ИДК-3$_{УК-5}$ Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.	Раздел 1	Отчет о практике. Защита отчета о практике
6	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	ИДК-1$_{УК-6}$ Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), целесообразно их использует. ИДК-2$_{УК-6}$ Определяет образовательные потребности и способы совершенствования (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки. ИДК-3$_{УК-6}$ Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития.	Раздел 5	Отчет о практике. Защита отчета о практике
7	ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологическ	ИДК-1$_{ОПК-1.}$ Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса ИДК-2$_{ОПК-1}$. Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса ИДК-3$_{ОПК-1}$. Демонстрирует умение работать с основными	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3, Раздел 4, Раздел 5	Отчет о практике. Защита отчета о практике

	их новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	программными продуктами в профессиональной сфере		
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$_{ОПК-2}$. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления ИДК-3$_{ОПК-2}$. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания ИДК-4$_{ОПК-2.}$ Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3, Раздел 4, Раздел 5	Отчет о практике. Защита отчета о практике
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 2 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$_{ОПК-4}$. Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса ИДК-2$_{ОПК-4.}$ Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса ИДК-3$_{ОПК-4}$ Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет	Раздел 1, Раздел 4	Отчет о практике. Защита отчета о практике
5	ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение	ИДК-1$_{ОПК-5.}$ Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса	Раздел 2, Раздел 3, Раздел 4	Отчет о практике. Защита отчета о практике

	экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ИДК-2$_{ОПК-5.}$ Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций ИДК-3$_{ОПК-5..}$ Умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса		
6	ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ИДК-1$_{ОПК-6.}$ Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности ИДК-2$_{ОПК-6.}$ Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности ИДК-3$_{ОПК-6.}$ Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях	Раздел 2, Раздел 3, Раздел 4, Раздел 5	Отчет о практике. Защита отчета о практике
7	ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	ИДК-1$_{ОПК-7.}$ Осуществляет педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания ИДК-2$_{ОПК-7}$. Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам ИДК-3$_{ОПК-7.}$ Умеет планировать результаты обучения, проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся	Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике
14	ПК-1. Способен преподавать по программам бакалавриата или ДПП, ориентированным на соответствующий уровень квалификации деятельности	ИДК-1$_{ПК-1}$ Преподает учебные курсы, дисциплины или проводит отдельные виды учебных занятий по программам бакалавриата или ДПП. ИДК-2$_{ПК-1}$ Разрабатывает под руководством специалиста более высокой квалификации учебно-методическое обеспечение для реализации учебных курсов, дисциплин или отдельных видов учебных занятий.	Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике
15	ПК-2. Способен управлять деятельностью сервисного	ИДК-1$_{ПК-2}$ Осуществляет оценку эффективности процесса обслуживания в сервисном предприятии	Раздел 2 Раздел 5	Отчет о практике. Защита отчета о

	предприятия	ИДК-2$_{ПК-2}$ Анализирует проблемы и причины несвоевременного выполнения работ в сервисном предприятии ИДК-3$_{ПК-2}$ Разрабатывает и внедряет стандарты обслуживания сервисного предприятия ИДК-4$_{ПК-2}$ Формирует предложения по совершенствованию сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей		практике
16	ПК-3. Способен управлять реализацией стратегии развития сервисного предприятия	ИДК-1$_{ПК-3}$ Распределяет задачи среди ответственных работников сервисного предприятия в сфере мониторинга и анализа развития отраслевых рынков ИДК-2$_{ПК-3}$ Проводит стратегические сессии по разработке и актуализации стратегии развития сервисного предприятия ИДК-3$_{ПК-3}$ Определяет приоритеты в стратегии развития сервисного предприятия ИДК-4$_{ПК-3}$ Управляет реализацией стратегических приоритетов через программы развития различных сфер деятельности сервисного предприятия ИДК-5$_{ПК-3}$ Осуществляет периодическую оценку результатов реализации утвержденных приоритетов и их актуализация в соответствии с изменением ситуации на отраслевых рынках	Раздел 2	Отчет о практике. Защита отчета о практике
17	ПК-4. Способен разрабатывать и утверждать стратегические и годовые планы развития сервисного предприятия, управление их реализацией	ИДК-1 $_{ПК-4}$ Координирует работы персонала по разработке системы планов в сфере реализации стратегических целей развития сервисного предприятия. ИДК-2 $_{ПК-4}$ Контролирует показатели выполнения утвержденных планов. ИДК-3 $_{ПК-4}$ Утверждает источники, объемы и сроки финансирования работ по реализации системы планов развития сервисного предприятия ИДК-4$_{ПК-4}$ Распределяет задачи среди ответственных работников по сбору данных о достижении целевых показателей, утвержденных планов и изменении условий реализации планов ИДК-5$_{ПК-4}$ Принимает управленческие решения о внесении изменений в планы и их реализацию	Раздел 2	Отчет о практике. Защита отчета о практике
18	ПК-5. Способен организовывать процессы сервисной	ИДК-1$_{ПК-5}$ Изучает и анализирует технологии и качество выполнения процессов постпродажного обслуживания и сервиса, условий	Раздел 2 Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о

	поддержки жизненного цикла промышленной продукции	работы оборудования с целью определения необходимости проведения корректирующих мероприятий ИДК-2$_{ПК-5}$ Осуществляет корректировку проектных решений, направленную на обеспечение эффективной эксплуатации промышленной продукции. ИДК-3$_{ПК-5}$ Разрабатывает требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта, включающей: здания, сооружения, системы	Раздел 4 Раздел 5	практике
19	ПК-6. Способен планировать техническое обслуживание и ремонт промышленной продукции	ИДК-1$_{ПК-6}$ Обеспечивает разработку концепции технического обслуживания и ремонта промышленной продукции ИДК-2$_{ПК-6}$ Определяет совокупности взаимосвязанных технических средств, специальной технической документации и исполнителей, необходимых для поддержания и восстановления качества изделий ИДК-3$_{ПК-6}$ Разрабатывает комплексы операций по поддержанию работоспособности или исправности изделия при использовании по назначению, ожидании, хранении и транспортировании ИДК-4 $_{ПК-6}$ Разрабатывает комплексы операций по восстановлению исправности или работоспособности изделий и восстановлению ресурсов изделий или их составных частей ИДК-5$_{ПК-6}$ Разрабатывает и корректирует планы технического обслуживания и ремонта в нескольких альтернативных вариантах с учетом распределения, назначения обслуживающего и ремонтного персонала, обладающего необходимой квалификацией, наличия необходимых запчастей и расходных материалов ИДК-6$_{ПК-6}$ Организовывает распределенную систему сбора и обработки службами заказчиков статистической информации о значениях показателей надежности, безотказности, долговечности, ремонтопригодности	Раздел 2	Отчет о практике. Защита отчета о практике
20	ПК-7. Способен разрабатывать проекты по управлению	ИДК-1$_{ПК-7}$ Осуществляет анализ российской и зарубежной практики внедрения изменений на предприятиях сервиса ИДК-2$_{ПК-7}$ Понимает и обосновывает	Раздел 3 Раздел 4	Отчет о практике. Защита отчета о практике

	изменениями и реализовывать меры по преодолению сопротивления персонала предприятий сервиса	перед собственниками бизнеса виды работ по разработке и реализации проектов по управлению изменениями на предприятиях сервиса ИДК-3$_{ПК-7}$ Разрабатывает и реализует комплекс мер по преодолению сопротивления персонала предприятий сервиса ИДК-4$_{ПК-7}$ Проводит оценку эффективности управленческих решений по внедрению изменений на предприятиях сервиса.		
21	ПК-8. Способен осуществлять научно-аналитическое обоснование выбора организационно-управленческих инноваций для их применения на предприятиях сервиса	ИДК-1$_{ПК8}$ Осуществляет научно-аналитическое обоснование выбора организационно-управленческих инноваций для их применения на предприятиях сервиса ИДК-2$_{ПК-8}$ Применяет научные методы исследования при проведении экспертизы организационно-управленческих инноваций, планируемых к применению на предприятиях сервиса	Раздел 3 Раздел 4	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 (организационно-управленческой) 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.

Отчет выполняется по следующему плану:

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.
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

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

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: - знание цели, задач, специфики предприятия сервиса; организации работ основных структурных подразделений предприятия, методы ведения хозяйственной деятельности предприятий сферы услуг; организацию системы управления человеческими ресурсами в предприятии; организацию и внедрение действенных стратегических направлений работы предприятия; управленческие процессы, происходящие на

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Критерии
		предприятии; классификацию бизнес-процессов и их составляющих; современные направления в организации инновационной деятельности предприятия сферы услуг; основные социально-культурные принципы и технологии организации и планирования деятельности предприятий сервиса. - умение выполнять определенные виды работ в основных структурных подразделениях сервисного предприятия, связанные с организационной и управленческой деятельностью; исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по внедрению инноваций на предприятиях сферы услуг; по повышению эффективности и качества внедрения и реализации стратегических направлений работы предприятия; решать задачи, поставленные руководителем практики от предприятия; разрабатывать рекомендации и предложения относительно бизнес-процессов предприятий сервиса; применять методы и средства познания для совершенствования и развития своего интеллектуального и общекультурного уровня; использовать методы и методологию проведения исследовательской деятельности в предприятии сферы услуг.
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.