Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кирова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 17.11.2026 12:00:26
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

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
Зав. кафедрой сервиса
и гостиничного дела
Я.В. Дегтярева
(подпись)
«_20_» _____02_____ 2026 г.

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
практической подготовки при проведении практики

Б.2.О.03(П) Производственная (сервисная) практика
(шифр и наименование практики)

43.03.03 Гостиничное дело
(код и наименование направления подготовки)
Гостинично-ресторанное дело
(наименование профиля подготовки)

Разработчики:

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

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела от « 20 » февраля 2026 г., протокол № 16

Донецк 2026 г.

Паспорт
оценочных материалов
практической подготовки при проведении практики

Производственная (сервисная)
(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	Раздел 1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	4
		Раздел 2. Ознакомление с основными службами гостиницы и их функциями	4
		Раздел 3. Анализ технологического цикла обслуживания клиента гостиницы	4
		Раздел 4. Индивидуальное задание	4
2	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	Раздел 1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	4
		Раздел 2. Ознакомление с основными службами гостиницы и их функциями	4
		Раздел 3. Анализ технологического цикла обслуживания клиента гостиницы	4
		Раздел 4. Индивидуальное задание	4
3	ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Раздел 2. Ознакомление с основными службами гостиницы и их функциями	4
		Раздел 3. Анализ технологического цикла обслуживания клиента гостиницы	4
4	ПК-1. Способен эффективно управлять предприятиями гостинично-ресторанного бизнеса, обеспечивая высокий уровень обслуживания и удовлетворяя потребности клиентов	Раздел 1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	4
		Раздел 2. Ознакомление с основными службами гостиницы и их функциями	4
		Раздел 4. Индивидуальное задание	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 гостеприимства и общественного питания ИДК-2$_{ОПК-1}$ Использует современные информационно-коммуникационные технологии, специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	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 сферы гостеприимства и общественного питания ИДК-2$_{ОПК-2}$ Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Раздел 2, Раздел 3	Отчет о практике. Защита отчета о практике
4	ПК-1	ИДК-1$_{ПК-1}$ Разрабатывает концепции для успешной работы предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 4	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
		ИДК-2$_{ПК-1}$ Обеспечивает высокий уровень обслуживания клиентов, разрабатывает и внедряет стандарты сервиса, соблюдая санитарные нормы и требования законодательства ИДК-3$_{ПК-1}$ Участвует в оптимизации инфраструктуры гостинично-ресторанного хозяйства, 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: - иметь четкое представление об организационной структуре гостиничного предприятия (управленческой и производственной), составу служб и подразделений гостиницы, выполнению функций, характере работ, выполняемых основными и вспомогательными службами и всеми составляющими инфраструктурными элементами гостиничного предприятия; - знать технологический цикл обслуживания при предоставлении основных и дополнительных услуг на предприятии, уметь анализировать состояние сервисной деятельности, устанавливать несоответствие требованиям нормативных документов; - знать особенности организации всех операций, на которые подразделяется процесс обслуживания, должностные обязанности персонала различных служб гостиницы, требования по составлению документации, анализировать информацию; - знать организацию труда персонала гостиницы, устанавливать рациональность использования материально-технических и трудовых ресурсов; - уметь исследовать, анализировать рыночные возможности предприятия, его маркетинговую деятельность, разрабатывать рекомендации и предложения по улучшению ее работы; - 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. 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 процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве.	Задания рабочей программы практики

Продолжение таблицы

1	2	3	4
		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. Характеристика организации рабочего места администратора службы приема и размещения с указанием необходимых требований.
2. Проведение исследования организации питания персонала в отеле, разработка предложений по ее улучшению.
3. Анализ состава меню предприятия питания, выявление преимуществ и недостатков, разработка своих предложений по улучшению.
4. Проведение исследования степени механизации труда на предприятии питания.
5. Проведение исследования качества меблировки гостиничного предприятия, его функциональности и соответствия категории отеля.
6. Анализ обеспечения техническими средствами службы безопасности в гостиничном предприятии, рекомендации по его улучшению.
7. Определение основных групп потребителей гостиничных услуг на данном предприятии, рекомендации относительно особенностей их обслуживания.
8. Степень автоматизации гостиничного предприятия, характеристика автоматизированных рабочих мест в гостинице и их функциональное назначение.
9. Определение состава инфраструктуры ГРК, характеристика одного из элементов.
10. Ассортимент дополнительных услуг предприятия и особенности их оказания (на примере одной из них).
11. Организация рабочего места одного из сотрудников гостинично-ресторанного комплекса и его анализ.
12. Анализ штатного расписания гостиничного предприятия, установление рационального количества персонала различных служб гостиницы, учитывая ее номерной фонд и категорийность.
13. Разработка предложений по совершенствованию организации службы приема и обслуживания в гостинице.
14. Разработка предложений по улучшению системы безопасности в гостинично-ресторанном комплексе.
15. Анализ штата хозяйственной службы гостиницы. Перечень требований к персоналу, работающему в данной службе.
16. Анализ штата службы приема и размещения гостиницы. Перечень требований к персоналу, работающему в данной службе.
17. Определение характера работы инженерно-технической службы, предложения по совершенствованию организации ее работы и улучшению материально-технического обеспечения предприятия.
18. Анализ существующей инфраструктуры гостинично-ресторанного комплекса и разработка предложений по расширению возможностей предприятия в этом направлении.
19. Характеристика организации работы горничной гостиницы с указанием выполнения необходимых требований и должностных обязанностей.

20. Определение степени автоматизации предприятия питания ГРК, характеристика автоматизированных рабочих мест и их функциональное назначение.

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 службами гостиницы и их функциями
2.1. Знакомство со службами отеля: название служб, их функции и квалификационный состав. Система взаимодействия между различными службами
2.2. Структура подчинения сотрудников различных служб. Должности и квалификация рабочих, их взаимодействие
2.3. Должностные обязанности (инструкции) и навыки, необходимые для исполнения должностных обязанностей
3. Анализ технологического цикла обслуживания клиента гостиницы
3.1. Анализ системы бронирования мест в гостинице
3.2. Анализ процесса регистрации клиентов по прибытии в гостиницу
3.3. Анализ правил предварительной оплаты за основные услуги
3.4. Особенности процесса размещения в номерном фонде
3.5. Анализ перечня основных и дополнительных услуг в гостинице
3.6. Выписка из номера гостиницы и конечный расчет за оказанные услуги при выезде
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
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 при последующей учебе и самостоятельной работе.