

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**  
Государственная организация высшего профессионального образования  
«Донецкий национальный университет экономики и торговли  
имени Михаила Туган-Барановского»

Кафедра сервиса и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор Л. А. Омелянович

(подпись)

» 02 2021 г.

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ПРЕДДИПЛОМНАЯ) ПРАКТИКА  
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм  
(код и наименование)

Программа высшего профессионального образования - программа бакалавриата

Направление подготовки 43.03.01 Сервис  
(код и наименование)

Профиль Социально-культурный сервис  
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения четвертый курс

заочная форма обучения пятый курс

Донецк  
2021

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**Государственная организация высшего профессионального образования  
«Донецкий национальный университет экономики и торговли  
имени Михаила Туган-Барановского»**

Кафедра сервиса и гостиничного дела

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ПРЕДДИПЛОМНАЯ) ПРАКТИКА  
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм  
(код и наименование)

Программа высшего профессионального образования - программа бакалавриата

Направление подготовки 43.03.01 Сервис  
(код и наименование)

Профиль Социально-культурный сервис  
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения четвертый курс

заочная форма обучения (очно-заочная) пятый курс

СОГЛАСОВАНО:

ООО «РУСЬ»

Директор

  
Олейников В.Н.  
«10» 10 2021г.

Донецк  
2021

**Министерство образования и науки  
Донецкой Народной Республики**

**Государственная организация высшего профессионального  
образования  
«Донецкий национальный университет экономики и торговли  
имени Михаила Туган-Барановского»**

Кафедра сервиса и гостиничного дела

Полякова А.В., Короп Л.А., Рославцева Е.А.

## **Производственная (преддипломная) практика**

### **Рабочая программа**

для обучающихся 4 курса очной, 5 курса заочной форм  
обучения направления подготовки  
43.03.01 Сервис,  
профиль Социально-культурный сервис

Донецк  
2021

УДК 640.4:378.147(076.5)  
ББК 65.431/65.432я73+74.480.276я73  
П 54

Рецензенты:

д-р. экон. наук, доц. Антонова В.А.  
д-р. техн. наук, проф. Топольник В.Г.

**Полякова А.В.**

П 54 Производственная (преддипломная) практика: Рабочая программа для обучающихся 4 курса очной, 5 курса заочной форм обучения направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис /А.В. Полякова, Л.А. Короп, Е.А. Рославцева; ГО ВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. сервиса и гостинич. дела – Донецк : [ДонНУЭТ], 2021. – 58 с.

Рабочая программа производственной (преддипломной) практики разработана согласно ООП и учебному плану направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис. В программе сформулированы цель, задачи и представлено содержание практики обучающихся на предприятиях сервиса. Приведены структурно-логическая схема, спецификация требований для всех этапов практики, методические рекомендации по выполнению заданий программы, указаны формы и методы контроля над прохождением практики, требования к содержанию и оформлению отчета по практике, список литературы, которую рекомендуется использовать при подготовке отчета и индивидуального задания.

УДК 640.4:378.147(076.5)  
ББК 65.431/65.432я73+74.480.276я73

© Полякова А.В., Короп Л.А., Рославцева Е.А., 2021  
© ГО ВПО «Донецкий национальный университет  
экономики и торговли имени Михаила  
Туган-Барановского», 2021

Производственная (преддипломная) практика : Рабочая программа для обучающихся 4 курса очной, 5 курса заочной форм обучения направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис

разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом Университета:

- в 2020 г. - для очной формы обучения;
- в 2020 г. - для заочной формы обучения;

Разработчики:

ПОЛЯКОВА А.В., канд. техн. наук, доцент;  
КОРОП Л.А. ассистент;  
РОСЛАВЦЕВА Е.А., канд. экон. наук, доцент;

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела (протокол № 13 от «01» февраля 2021 года)

И.о. зав. кафедрой сервиса  
и гостиничного дела, канд. техн. наук, доц.


 Л.В. Крылова

Программа рассмотрена и одобрена на заседании методической (экспертной) комиссии по направлениям подготовки факультета ресторанно-гостиничного бизнеса (протокол № 10 от «20» февраля 2021 года)

Председатель методической  
(экспертной) комиссии ФРГБ

 Л.В. Крылова

«СОГЛАСОВАНО»  
зав. учебно-методической лабораторией  
инновационных технологий и качества  
образования  
«24» 02 2021 года

 Л.Д. Стародубцева

Одобрено на заседании Учебно-методического Совета Университета  
(протокол № 7 от «24» 02 2021 года)

Председатель

 Л.А. Омелянович

## СОДЕРЖАНИЕ

### **I. Организационная часть производственной (преддипломной) практики**

Введение.....	7
1. Цели и задачи практики.....	8
2. Базы практики и требования к ним .....	9
3. Структурно-логическая схема практики .....	10
4. Организация и руководство практикой.....	11
5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной (преддипломной) практики .....	13
6. Содержание производственной (преддипломной) практики.....	19
7. Спецификация требований ко всем этапам практики.....	21
8. Методические рекомендации прохождения практики.....	25
9. Выполнение индивидуального задания.....	27
10. Занятия и экскурсии во время практики.....	29
11. Учебные пособия.....	30
12. Формы и методы контроля.....	32
13. Требования к оформлению отчета.....	33
14. Критерии оценки качества практической подготовки и оценка компетентности.....	35
15. Подведение итогов практики.....	37
Литература.....	38
Приложение.....	40

### **II. Экономическая часть производственной (преддипломной) практики**

1. Цели и задачи практики.....	41
2. Структурно-логическая схема практики.....	42
3. Организация и руководство практикой.....	43
4. Методические рекомендации.....	44
4.1. Общая характеристика предприятия.....	44
4.2. Выручка от продажи товаров (услуг) предприятия .....	44
4.3. Показатели по труду.....	45
4.4. Доходы предприятия.....	47
4.5. Расходы предприятия.....	48
4.6. Прибыль предприятия.....	50
5. Учебная литература.....	52
6. Формы и методы контроля.....	53
7. Требования к отчету.....	54
8. Критерии оценки качества практической подготовки и оценка компетентности.....	54
9. Подведение итогов практики.....	56
Приложение.....	57

## ВВЕДЕНИЕ

Практическая подготовка обучающихся университета по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль Социально-культурный сервис организуется согласно учебному плану и рабочему учебному плану, графику организации учебного процесса обучающихся укрупненной группы 43.00.00 «Сервис и туризм», направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис, Типовому Положению "О практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики", утвержденного приказом Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики от 16 декабря 2015 г. № 911, Положением о практике обучающихся, осваивающих основные образовательные программы высшего профессионального образования государственной организации высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (стандарт Системы управления качеством ПП2-17/УН, редакция 4, введенный в действие с 06.05.2019 г.), Инструкцией по оцениванию практики студентов ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (стандарт Системы управления качеством ИСУК 6.4-05/УН, редакция 1, введенный в действие с 26.12.2018 г).

Проведение производственной (преддипломной) практики (Б.2.В.4) обучающихся предполагается в конце восьмого (десятого для заочной формы обучения) семестра обучения и составляет 4 недели – 216 часов (6,0 зачетных единиц (кредита ECTS), делится на две части (3 недели - организационная и 1 неделя - экономическая).

Базами практики могут быть предприятия сферы услуг (гостиничные предприятия, предприятия общественного питания, прачечные, дома быта, фитнес-центры, салоны красоты, парикмахерские, СПА-центры, бьюти-центры и т.д.) Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики и Российской Федерации.

Практика является важнейшей составляющей обучения. Во время практики обучающийся осуществляет проверку своих знаний и повышает их уровень, общаясь с профессионалами, практика может стать началом постоянной работы. Высокий уровень обслуживания потребителей в сфере услуг будет лишь в том случае, если в них будут работать квалифицированные кадры.

В программе рассмотрены вопросы организации производственной (преддипломной) практики, особенности осуществления руководства ею, контроля над выполнением заданий рабочей программы, порядком прохождения, оценивания и подведения итогов практики.

# I. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ЧАСТЬ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

**Целью** практики является получение навыков самостоятельной практической деятельности, которая связана с будущей работой на предприятиях сферы услуг разных типов и форм собственности. Обучающийся должен ознакомиться с особенностями организационной структуры предприятия сервиса, с составом основных подразделений, его инфраструктурными элементами, а также с особенностями организации производственного процесса по оказанию услуг на предприятии.

Ознакомление со структурой управления предприятием, организацией труда управленческого персонала предприятия, организацией маркетинговой деятельности на предприятии, проведения анализа организации работ по управлению качеством услуг на предприятии, будет способствовать закреплению знаний, полученных обучающимися при изучении таких дисциплин, как: «Менеджмент в сервисе», «Интеллектуальная собственность», «Бизнес-планирование проекта», «Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе», «Коммуникативный менеджмент в сервисе», «Сервис в санаторно-курортных комплексах», «PR-технологии в сервисе», «Организация труда управленческого персонала предприятий сервиса», «Эргономика в сервисе», «Менеджмент безопасности в сервисе» и др., а также формированию самостоятельности суждений и умению делать выводы и принимать решения.

### ***Задачи практики:***

- формирование общего представления о деятельности предприятия сервиса; определение цели и задач предприятия;
- ознакомление с работой основных структурных подразделений, организационной структурой (управленческой и производственной), особенностями предоставления основных и дополнительных услуг;
- изучение структуры управления предприятием, распределения должностных обязанностей и фактического их выполнения руководителями предприятия и специалистами; разработка рекомендаций по совершенствованию организации управления предприятием;
- изучение организации маркетинговой деятельности на предприятии;
- изучение системы менеджмента качества услуг предприятия, процессов управления качеством и конкурентоспособностью в сервисе;
- выполнение индивидуального задания.

По результатам прохождения практики обучающиеся должны

### ***знать:***

- цели и задачи предприятия сервиса;



- организацию работы основных структурных подразделений предприятия сервиса;
- организацию эффективной маркетинговой деятельности на предприятии;
- управленческие процессы, происходящие на предприятии;
- основы организации труда управленческого персонала на предприятии;
- процессы системы управления качеством услуг на предприятии.

**уметь:**

- 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, управленческой и деятельности на предприятии.

## **2. БАЗЫ ПРАКТИКИ И ТРЕБОВАНИЯ К НИМ**

Базы производственной (преддипломной) практики определены договорами между университетом и предприятиями сервиса всех форм собственности и является официальным основанием для прохождения практики обучающихся.

Практика обучающихся проводится на современных предприятиях сферы услуг и отвечает требованиям программы практики и Положению о производственной практике. Базами практики являются средства размещения, предприятия общественного питания, предприятия сервисного обслуживания населения, салоны красоты, парикмахерские, СПА-центры, бьюти-центры г. Донецка, а также других населенных пунктов Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики и Российской Федерации.

При наличии в университете государственных заказов на подготовку специалистов, перечень баз практики дают организации и учреждения, которые формировали заказ на специалистов.

При подготовке университетом специалистов по целевым договорам с предприятиями и организациями, базы практики оговариваются в этих соглашениях.

Обучающиеся могут самостоятельно подобрать для себя место прохождения практики с разрешения кафедры и предложить его для использования при наличии письменного согласия руководителя предприятия.

### 3. СТРУКТУРНО-ЛОГИЧЕСКАЯ СХЕМА ПРАКТИКИ



#### 4. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

Учебно-методическое руководство практикой осуществляется преподавателями кафедры сервиса и гостиничного дела.

Сроки прохождения практики, утверждение руководителей практики - преподавателей кафедры и распределение обучающихся оформляются приказом ректора университета в соответствии с учебными и рабочими планами направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис, графиками организации учебного процесса обучающихся очной и заочной форм обучения, Типовым Положением о практике обучающихся, осваивающих основные образовательные программы высшего профессионального образования.

Перед началом практики декан факультета с участием преподавателей кафедры и заведующего практикой университета проводит инструктивное собрание с обучающимися, на котором рассматриваются все организационные вопросы практики. Обучающихся знакомят с приказом о начале практики, с правами и обязанностями, указывают сроки ее прохождения. Ответственный преподаватель кафедры по руководству практикой проводит индивидуальную беседу с каждым обучающимся, выдает ему программу практики, дневник, индивидуальное задание.

##### ***Руководитель практики от кафедры***

*несет ответственность за:*

- общее руководство согласно программы практики;
- контроль и наблюдение за профессиональным становлением обучающегося в течение всей практики;
- предоставления необходимых указаний, при необходимости;
- выполнения программы практики в целом и за координацию программы прохождения практики обучающимся;
- посещение базы практики для проведения консультаций обучающихся по программе практики;

*обеспечивает:*

- подготовленность обучающихся-практикантов к производственной (преддипломной) практике с помощью предварительного проведения соответствующих мероприятий;
- проведение всех организационных мероприятий перед началом практики у обучающихся: инструктаж о порядке прохождения практики и по технике безопасности, предоставление обучающимся-практикантам необходимых документов, перечень которых определяет кафедра, и т.д.;
- высокое качество ее прохождения в соответствии с программой в тесном контакте с обучающимися;

*контролирует:*

- обеспечение нормальных условий труда, проведение с обучающимися обязательных инструктажей по охране труда и техники безопасности;
- выполнение обучающимися-практикантами правил внутреннего распорядка;

- посещение обучающимися баз практики.

*сообщает* обучающимся о системе отчетности по практике, а именно:

- представление письменного отчета,
- выполнения квалификационной работы,
- образец оформления индивидуального задания,
- подготовку доклада, сообщения, выступления и т.д.;
- принимает отчеты обучающихся по практике в составе комиссии;
- представляет заведующему кафедрой письменный отчет о проведении практики с замечаниями и предложениями относительно улучшения практики обучающихся.

***Руководитель от базы практики***, ответственный за прохождение практики на конкретном предприятии сервиса;

- принимает обучающихся на практику согласно календарному плану;
- несет ответственность за организацию выполнения программы практической подготовки;

- создает необходимые условия для выполнения обучающимися программы практики;

- обеспечивает учет выхода на работу обучающихся-практикантов, сообщает университету обо всех нарушениях ими правил внутреннего трудового распорядка;

- обеспечивает, чтобы практикант, насколько это возможно, использовал время нахождения на предприятии с максимальной пользой, с целью получения опыта, а также, чтобы это способствовало достижению целей программы практики, профессиональному становлению обучающегося;

- организует и контролирует выполнение программы практики обучающимся в соответствии с конкретным этапом практики;

- проверяет отчеты обучающихся по практике, дает отзыв о его качестве, дает характеристику на каждого обучающегося-практиканта.

***Обучающийся-практикант обязан:***

до начала практики:

- за месяц до начала практики оформить санитарную книжку;
- получить дневник, программу практики и индивидуальное задание у руководителя практики от кафедры, а также пройти инструктаж о порядке прохождения практики;

- своевременно прибыть на базу практики и начать работу в соответствии с рабочей программой преддипломной практики.

в ходе практики:

- пройти инструктаж и строго соблюдать правила пожарной безопасности и охраны труда;
- строго придерживаться действующих, установленных правил внутреннего распорядка и трудовой дисциплины. На обучающихся-практикантов, нарушающих правила внутреннего распорядка, руководителями предприятия могут налагаться взыскания, о чем письменно сообщается декану факультета;
- выполнять в полном объеме все задания, предусмотренные программой практики и указаниями руководителей практики;
- систематически делать записи в дневнике по практике в соответствии с программой практики и календарным планом выполнения работ;
- нести ответственность за выполненную работу;
- находиться на предприятии в течение всего рабочего дня, самостоятельно составить и оформить отчет о проделанной работе за период прохождения практики и представить его руководителю;
- защитить отчет по практике перед комиссией, состоящей из представителей кафедры.

**Обучающийся имеет право:** получать консультации у руководителя практики по всем вопросам программы практики, составления отчета, определения необходимых информационных источников, выполнения индивидуального задания, формулировки выводов и рекомендаций.

## **5. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ**

В результате прохождения производственной (преддипломной) практики (Б.2.В.4) у обучающегося должны быть сформированы **компетенции** и **индикаторы их достижения**:

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИДК-1 <sub>УК-1</sub> Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. ИДК-2 <sub>УК-1</sub> Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки ИДК-3 <sub>УК-1</sub> Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки. ИДК-4 <sub>УК-1</sub> Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности ИДК-5 <sub>УК-1</sub> Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
<p>УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>ИДК-1<sub>УК-2</sub>Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. ИДК-2<sub>УК-2</sub>Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач ИДК-3<sub>УК-2</sub>Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений ИДК-4<sub>УК-2</sub>Решает конкретные задач проекта заявленного качества и за установленное время. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта</p>
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>ИДК-1<sub>УК-3</sub>Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде ИДК-2<sub>УК-3</sub>Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п). ИДК-3<sub>УК-3</sub>Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата ИДК-4<sub>УК-3</sub>Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд</p>
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке</p>	<p>ИДК-1<sub>УК-4</sub>Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. ИДК-2<sub>УК-4</sub>Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках ИДК-3<sub>УК-4</sub>Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. ИДК-4<sub>УК-4</sub>Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.</p>

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
	ИДК-5 <sub>УК-4</sub> Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИДК-1 <sub>УК-5</sub> Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. ИДК-2 <sub>УК-5</sub> Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения. ИДК-3 <sub>УК-5</sub> Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИДК-1 <sub>УК-6</sub> Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы. ИДК-2 <sub>УК-6</sub> Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. ИДК-3 <sub>УК-6</sub> Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. ИДК-4 <sub>УК-6</sub> Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата. ИДК-5 <sub>УК-6</sub> Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ИДК-1 <sub>ОПК-1</sub> Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. ИДК-2 <sub>ОПК-1</sub> Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность. ИДК-3 <sub>ОПК-1</sub> Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса.
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИДК-1 <sub>ОПК-2</sub> Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. ИДК-2 <sub>ОПК-2</sub> Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
	(подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. ИДК-3 <sub>ОПК-2</sub> Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИДК-1 <sub>ОПК-3</sub> Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. ИДК-2 <sub>ОПК-3</sub> Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами ИДК-3 <sub>ОПК-3</sub> Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИДК-1 <sub>ОПК-4</sub> Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов ИДК-2 <sub>ОПК-4</sub> Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий. ИДК-3 <sub>ОПК-4</sub> Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг.
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ИДК-1 <sub>ОПК-5</sub> Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно экономические показатели сервисной деятельности. ИДК-2 <sub>ОПК-5</sub> Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИДК-1 <sub>ОПК-6</sub> Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области ИДК-2 <sub>ОПК-6</sub> Обоснованно применяет нормативно правовую документацию в области своей профессиональной деятельности ИДК-3 <sub>ОПК-6</sub> Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг ИДК-4 <sub>ОПК-6</sub> Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение	ИДК-1 <sub>ОПК-7</sub> Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ ИДК-2 <sub>ОПК-7</sub> Соблюдает положения нормативно правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ



<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	
ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ИДК-1 <sub>ПК-1</sub> Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение. ИДК-2 <sub>ПК-1</sub> Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания. ИДК-3 <sub>ПК-1</sub> Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.
ПК-2. Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятий сервиса для обоснования эффективных управленческих решений	ИДК-1 <sub>ПК-2</sub> Осуществляет сбор и анализ данных о затратах предприятия и его подразделений. ИДК-2 <sub>ПК-2</sub> Участвует в составлении сметы и формировании стоимости различных видов услуг. ИДК-3 <sub>ПК-2</sub> Организует оценку экономической эффективности деятельности предприятия и его подразделений. ИДК-4 <sub>ПК-2</sub> Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности подразделений предприятий сервиса.
ПК-3. Способен к разработке технологии процесса сервиса	ИДК-1 <sub>ПК-3</sub> Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса ИДК-2 <sub>ПК-3</sub> Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов ИДК-3 <sub>ПК-3</sub> Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
ПК-4. Способен к организации продаж различного вида услуг на основе современных рыночных технологий	ИДК-1 <sub>ПК-4</sub> Осуществляет оценку и анализ программ продаж сервисного продукта. ИДК-2 <sub>ПК-4</sub> Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики предприятия. ИДК-3 <sub>ПК-4</sub> Осуществляет проведение мероприятий по продаже сервисного продукта с использованием современных технологий.
ПК-5. Способен к продвижению сервисного продукта с использованием современных информационных технологий	ИДК-1 <sub>ПК-5</sub> Анализирует рыночную ситуацию и выбор целевых сегментов потребителей. ИДК-2 <sub>ПК-5</sub> Разрабатывает программу продвижения сервисного продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий. ИДК-3 <sub>ПК-5</sub> Осуществляет проведение мероприятий по продвижению сервисных услуг целевым сегментам потребителей и индивидуальным клиентам. ИДК-4 <sub>ПК-5</sub> Проводит мероприятия по оценке эффективности программ продвижения.

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
ПК-6. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ИДК-1 <sub>ПК-6</sub> Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами ИДК-2 <sub>ПК-6</sub> Применяет методы управления проектами ИДК-3 <sub>ПК-6</sub> Участвует в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК-7. Готов самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования услуг	ИДК-1 <sub>ПК-7</sub> Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для решения задач проектирования сервисных услуг. ИДК-2 <sub>ПК-7</sub> Обеспечивает использование актуальной и полноценной информации в процессе проектирования сервисной деятельности. ИДК-3 <sub>ПК-7</sub> Обеспечивает информационное сопровождение проектов на всех этапах проектирования.
ПК-8. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИДК-1 <sub>ПК-8</sub> Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов. ИДК-2 <sub>ПК-8</sub> Осуществляет коммуникации с потребителями услуг, анализирует жалобы и претензии клиентов к качеству сервиса, готовит предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИДК-3 <sub>ПК-8</sub> Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.
ПК-9. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ИДК-1 <sub>ПК-9</sub> Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ИДК-2 <sub>ПК-9</sub> Участвует в разработке системы клиентских отношений ИДК-3 <sub>ПК-9</sub> Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
ПК-10. Способен использовать методы мониторинга и прогнозирования развития рынка сферы услуг	ИДК-1 <sub>ПК-10</sub> Использует существующие технологии проведения мониторинга рынка сферы услуг методов исследования сервисного продукта. ИДК-2 <sub>ПК-10</sub> Применяет методики определения рыночных потребностей, реальный объем продаж услуг. ИДК-3 <sub>ПК-10</sub> Осуществляет на основе полученной информации прогнозирование объемов и ассортимента услуг.
ПК-11. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ИДК-1 <sub>ПК-11</sub> Использует организационно управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ИДК-2 <sub>ПК-11</sub> Применяет информационно технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений ИДК-3 <sub>ПК-11</sub> Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг

## 6. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Содержание практики обусловлено видом и специализацией предприятия сервиса, но для всех баз практики существует общий перечень организационных вопросов. Практика на предприятии состоит из основных этапов ее прохождения (таблица 1).

Таблица 1 - Содержание основных этапов производственной (преддипломной) практики

Основные этапы и их содержание	Продолжительность практики, дни
1	2
<b>1. Организационно-технологическая характеристика предприятия</b>	
1.1. Организационные вопросы прохождения практики: оформление на практику, получение пропусков, инструктаж по технике безопасности, охраны труда, правил противопожарной безопасности; составление графика прохождения практики от предприятия. Ознакомительная экскурсия по предприятию.	1
1.2. Общие сведения о предприятии: наименование предприятия, режим работы, специализация, форма собственности, правовой статус, реквизиты.	
1.3. Состав предприятия, краткая характеристика подразделений.	2
1.4. Особенности оказания основных и дополнительных услуг.	
<b>2. Управление предприятием сервиса</b>	
2.1. Структура управления предприятием: графическое представление, характеристика, анализ недостатков и преимуществ, эффективность функционирования	
2.2. Распределение должностных обязанностей и фактическое их выполнение руководителями предприятия и специалистами; предложения по совершенствованию распределения функций управления между структурными единицами в соответствии с объемом задач.	2
2.3. Управленческие решения: характеристика, процесс и методы утверждения, эффективность.	2

Продолжение таблицы 1

1	2
2.4. Организация труда управленческого персонала предприятия.	1
2.5. Использование материально-технических и трудовых ресурсов предприятия: характеристика, рациональность и эффективность использования, меры по экономному использованию.	2
2.6. Рекомендации по усовершенствованию организации управления предприятием.	
<b>3. Организация маркетинговой деятельности на предприятии</b>	
3.1. Анализ рыночных возможностей предприятия	1
3.2. Анализ процесса формирования программы маркетинга	
3.3. Контроль и координация маркетинговой деятельности	2
3.4. Анализ процесса по разработке PR-мероприятий предприятия	
<b>4. Управление качеством услуг предприятия</b>	
4.1. Общие сведения о внедрении системы менеджмента качества услуг на предприятии	1
4.2. Организационная структура и функции персонала службы качества	
4.3. Характеристика документации системы менеджмента качества услуг, которые внедрены на предприятии.	2
4.4. Анализ организации работ по управлению качеством услуг на предприятии и предложения по их усовершенствованию	
4.5. Анализ соблюдения и характеристика санитарно-гигиенических требований на предприятии	
<b>5. Индивидуальное задание</b>	1
<b>6. Оформление результатов практики</b>	
6.1. Оформление отчета	2
6.2. Защита отчета	1
Всего	20

## **7. СПЕЦИФИКАЦИЯ ТРЕБОВАНИЙ КО ВСЕМ ЭТАПАМ ПРАКТИКИ**

Спецификация минимальных требований к компетентности выпускника определенного образовательного уровня и ее оценка выявляет определенный уровень компетентности и помогает определить, может ли кандидат на получение соответствующего диплома выполнять определенные профессиональные задачи, обязанности и нести ответственность, а также, как следствие, имеет ли он право занимать конкретную должность.

Формирование требований к компетентности осуществляется на основе ГОС ВПО и основной образовательной программы по соответствующим направлениям подготовки.

*I этап адаптации*, на котором обучающийся приспосабливается к требованиям деятельности в конкретной области сферы услуг;

*II этап идентификации*, на котором обучающийся отождествляет и осознает суть ключевых объектов и явлений, которые формируют содержание профессиональной работы, и осознает свои профессиональные потребности, знакомится с производственными функциями.

*III этап самореализации*, на котором обучающийся должен использовать свои способности к профессиональной деятельности в практических действиях на объектах сферы услуг.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

**Фаза практики: ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ПРЕДДИПЛОМНАЯ), 4 КУРС**

I этап адаптации		II этап идентификации		III этап самореализации	
Набор задач	Набор обязанностей	Набор задач	Набор обязанностей	Набор задач	Набор обязанностей
<p>Организационные вопросы прохождения практики.</p> <p>Общие сведения о предприятии</p> <p>Состав предприятия, функции подразделений и основные задания, которые они решают.</p>	<p>Своевременно оформится на практику, пройти инструктаж по технике безопасности, охране труда, правил противопожарной безопасности.</p> <p>Указать адрес месторасположение предприятия, структуру предприятия, особенности потребителей, характеристику основных и дополнительных услуг предприятия.</p> <p>Ознакомиться с составом служб и их функциями, особенностями организации работы в каждом отделе, перечнем должностей и квалификационным составом работников в каждом отделе.</p>	<p>Анализ структуры, оказание основных и дополнительных услуг.</p> <p>Оценка качества оснащения предприятия.</p> <p>Анализ организации работы основных подразделений предприятия</p>	<p>Провести анализ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работы предприятия, особенностей контингента потребителей;</li> <li>- формирование основных и дополнительных услуг предприятия;</li> <li>- качества оборудования и составляющих.</li> </ul> <p>Провести анализ состава подразделений, их функции.</p>	<p>Определить соответствие состава предприятия, организации структуры требованиям стандарта.</p> <p>Определить особенности организации работы в каждом подразделении.</p>	<p>Дать рекомендации по улучшению структуры предприятия. Предложить пути оптимизации организации отделов.</p> <p>Сделать предложения относительно улучшения организации работы отделов.</p>

Изучить управление предприятием сервиса.	Ознакомиться с организацией управления на предприятии, работой руководителя и управленческих служб предприятия.	Изучение структуры управления и информационного обеспечения управления предприятия	Сделать анализ должностных обязанностей, организации и обеспечения труда управленческого персонала	Составить схемы структуры управления, определить соответствие фактического выполнения руководителями предприятия и специалистами должностных обязанностей. Определить эффективность управленческих решений.	Предоставить рекомендации по улучшению организационной структуры управления предприятием, распределения должностных обязанностей между структурными единицами. Разработать предложения относительно рациональности и эффективности использования материально-технических и трудовых ресурсов.
Рыночные возможности предприятия	Ознакомиться с целями и задачами деятельности предприятия, маркетинговой политики	Анализ перспективных рыночных возможностей предприятия.	Провести исследование рынка (нужд, привычек, предпочтений, платежеспособности потребителей, уровня конкуренции. Собрать информацию относительно маркетинговой среды предприятия.	Определение особых условий функционирования предприятия	Предложить пути достижения целей и решения задач предприятия в области маркетинговой политики
Формирование программы маркетинга	Ознакомиться с действующими маркетинговыми программами предприятия.	Анализ процесса формирования программы маркетинга на предприятии.	Провести исследования инструментария, используемого в пределах т.н. маркетинга микс (4 «Р»).	Определение специфики маркетинга на предприятии.	Предоставление рекомендаций и предложений относительно усовершенствования инструментария, с помощью которого осуществляется воздействие на потребителей.
Контроль, координация маркетинговой деятельности	Ознакомиться со службой контроля и координации на предприятии.	Анализ осуществления контроля и координации маркетинговой деятельности	Исследовать маркетинговые ресурсы и планы маркетинговой деятельности предприятия	Определение резервов маркетинговых ресурсов	Предоставление предложений и рекомендаций по оптимизации использования маркетинговых ресурсов и повышение эффективности маркетинговой деятельности на предприятии.

Система управления качества услуг на предприятии	Ознакомиться с имеющимися приказами руководства предприятия в области качества услуг	Цели и задачи предприятия, направленные на повышение качества услуг	Проанализировать цели и задачи предприятия в области качества в отношении задействованных подразделений предприятия.	Особенности определения достижения целей в области качества в службах и подразделениях предприятия	Предоставить предложения по расширению и конкретизации подцелей и задач в области качества услуг предприятия
Организационная структура системы качества (СК)	Ознакомиться с приказом руководства о создании организационной структуры системы управления качеством	Права и полномочия лиц, занимающихся вопросами качества услуг	Проанализировать соотношение прав и обязанностей персонала службы качества	Определение особенностей работы службы качества в разных подразделениях	Предоставить предложения относительно усовершенствования работы службы качества предприятия
Методическое обеспечение СК	Ознакомиться с перечнем документации СК предприятия разного уровня	Содержание документов СК	Проанализировать документацию, касающуюся выполнению корректирующих действий, и протоколы качества	Определение особенностей корректирующих действий и протоколов качества для различных подразделений предприятия	Предоставить предложения по усовершенствованию методического обеспечения функционирования СК предприятия
<b>Образовательный уровень</b>	<b>БАКАЛАВР</b>				



## **8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

### **8.1. Организационно-технологическая характеристика предприятия**

#### **8.1.1. Организационные вопросы прохождения практики**

Оформление на практику, получение пропусков, инструктаж по технике безопасности, охраны труда, правил противопожарной безопасности; составление графика прохождения практики от предприятия. Ознакомительная экскурсия по предприятию.

#### **8.1.2. Общие сведения о предприятии**

Наименование предприятия, специализация, форма собственности, ведомственная подчиненность, юридический адрес предприятия. Состав основного контингента потребителей. Состав и особенности предоставления основных и дополнительных услуг.

#### **8.1.3. Состав подразделений на предприятии, их краткая характеристика**

Предоставить перечень всех отделов предприятия. Кратко охарактеризовать каждый, их функции. Исследовать систему взаимодействия между различными отделами предприятия.

### **8.2. Организация управления предприятием сферы услуг**

#### **8.2.1. Структура управления**

Составить организационную структуру управления предприятием (в графическом виде), предоставить ее характеристика и особенности, определить взаимосвязь между структурными единицами. Проанализировать недостатки и преимущества данной структуры, условия эффективности ее функционирования.

#### **8.2.2. Анализ должностных обязанностей руководителей предприятия и специалистов**

Проанализировать распределение должностных обязанностей и фактическое их выполнение руководителями предприятия и специалистами, предложения по совершенствованию распределения функций управления между структурными единицами в соответствии с объемом решаемых задач.

#### **8.2.3. Характеристика процесса разработки и принятия управленческих решений**

Дать характеристику процесса разработки и принятия управленческих решений и методы их принятия управленческим персоналом предприятия сервиса. Определить эффективность действенности принятых руководителем решений посредством использования количественных и качественных показателей.

Изучить и проанализировать организацию труда управленческого персонала предприятия: планирование личной работы на день, неделю, месяц; определение приоритетов в решении управленческих задач и их фактическое выполнение, эффективность использования рабочего времени.

#### **8.2.4. Характеристика материально-технических и трудовых ресурсов предприятия**

Дать характеристику материально-технических и трудовых ресурсов предприятия. Распределить мероприятия по рациональному использованию ресурсов на производственно-технические и организационно-экономические. Рассмотреть меры по экономному использованию материально-технических и трудовых ресурсов предприятия.

Обосновать предложения по совершенствованию управления предприятия сервиса.

### **8.3. Анализ организации маркетинговой деятельности на предприятии**

#### **8.3.1. Анализ рыночных возможностей предприятия**

Изучение и оценка рынка (нужд, привычек, предпочтений, платежеспособности потребителей, уровня конкуренции и тому подобное).

Сбор наиболее полной информации относительно маркетинговой среды предприятия: общие социально-экономические условия, поставщики, потребители, посредники, сервисные услуги и критическая оценка.

#### **8.3.2. Анализ процесса формирования программы маркетинга**

Изучение инструментария, который используется на предприятии в рамках маркетинга-микс (4 «Р») и с помощью которого осуществляется воздействие на потребителей услуг предприятия. Определение специфики маркетинга микс предприятия и сильных и слабых его сторон для повышения эффективности деятельности предприятия в целом.

#### **8.3.3. Контроль и координация маркетинговой деятельности на предприятии**

Характеристика и оценка концепции контроля, цели, объектов, норм, контроллеров (внутренних, внешних), методов, объемов, точек контроля, весомости решений, приемлемых допусков и погрешностей, идентификация причин отклонения, способов их оценки. Формулировка предложений по оптимизации маркетинговых стратегий и программ для повышения эффективности деятельности предприятия.

#### **8.3.4. Анализ процесса по разработке PR-мероприятий предприятия**

Изучение процессов, которые использует предприятие в PR деятельности. Исследование специфических особенностей процесса разработки PR-мероприятий, дифференцирование и позиционирование товаров (услуг) предприятия; условий и сроков адаптации PR-мероприятий к различным этапам жизненного цикла услуг.

### **8.4. Управление качеством услуг предприятия.**

#### **8.4.1. Общие сведения о внедрении системы управления качеством услуг на предприятии**

Ознакомиться с приказами руководства, направленных на повышение качества услуг предприятия, целями и задачами предприятия в области качества,

наличием приказа руководства о создании организационной структуры СМК (службы менеджмента качества) предприятия.

#### **8.4.2. Организационная структура и функции персонала службы качества**

Общая характеристика организационной структуры службы качества предприятия. Ответственные за контроль уровня качества деятельности различных подразделений предприятия сервиса. Права и полномочия лиц, занимающихся вопросами качества услуг.

#### **8.4.3. Документация системы управления качеством услуг**

Ознакомиться с перечнем документации СМК разного уровня, внедренной на предприятии. Привести краткое содержание документов.

#### **8.4.4. Анализ организации работ по управлению качеством услуг на предприятии и предложения по их усовершенствованию**

Проанализировать цели и задачи предприятия в области качества в отношении задействованных служб и подразделений предприятия, соотношение прав и обязанностей персонала службы качества, документации, касающейся выполнения корректирующих действий, и протоколы качества.

Предоставить предложения по расширению и конкретизации целей и подцелей, задач в области качества услуг предприятия, совершенствование работы службы качества предприятия, методического обеспечения функционирования СМК предприятия.

#### **8.4.5. Анализ соблюдения и характеристика санитарно-гигиенических требований**

Опираясь на нормативные документы определить санитарно-гигиенические нормы, обязательные для выполнения на предприятии. Установить фактическое соблюдение или не соблюдение правил, провести анализ. Сформулировать предложения по корректировке ситуации.

## **9. ВЫПОЛНЕНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ЗАДАНИЯ ПРАКТИКИ**

Во время производственной (преддипломной) практики обучающийся выполняет индивидуальное задание, которое получает от руководителя практики от кафедры. Индивидуальное задание направлено на углубление знаний по специальности или решение конкретного производственного задания.

Индивидуальное задание должно быть связано с деятельностью базы практики. Задача формулируется, учитывая мощность предприятия, его специфику, обслуживающий контингент, месторасположение, ассортимент услуг и т.д.

Индивидуальное задание может быть связано с темами исследовательских работ, которые выполняются на кафедре (хозрасчетных или бюджетных).

Ниже приведены типовые индивидуальные задания:

1) Провести анализ существующих проблем в деятельности предприятия и разработать на этой основе «дерево целей».

2) Определить степень автоматизации предприятия и предоставить перечень автоматизированных рабочих мест на предприятии сервиса и их функциональное назначение.

3) Проанализировать график выхода на работу работников одного из подразделений (если крупное предприятие) или всего персонала (в случае малого предприятия) и разработать оптимальный режим работы работников на определенный период.

4) Провести анализ системы методов управления в предприятии, составить профиль степени реализации методов управления в процессе деятельности предприятия.

5) Определить основные группы потребителей услуг на данном предприятии и дать рекомендации относительно особенностей их обслуживания.

6) Исследовать качество оснащения предприятия, его соответствие специализации и уровню предприятия.

7) Охарактеризовать степень дисциплинарного воздействия со стороны руководства предприятия и меры, применяемые к работникам, за нарушения в разрезе видов дисциплин.

8) Построить профиль внешней среды и определить на его основе основные возможности и угрозы для предприятия.

9) Построить профиль внутренней среды и определить на его основе основные сильные и слабые стороны предприятия.

10) Составить SWOT-матрицу и определить на ее основе базовую стратегию развития для предприятия.

11) Составить матрицу распределения функций управления для предприятия на основе анализа штатного расписания, положений о структурных подразделениях и основных должностных инструкций.

12) Провести оценку эффективности организационной структуры управления предприятия.

13) Провести оценку целесообразности изменения организационной структуры управления предприятия, составить график основных этапов организационного проектирования.

14) Провести анализ мотивации и стимулирования труда основных категорий работников предприятия.

15) Провести оценку социально-психологического климата в коллективе предприятия.

16) Охарактеризовать имидж и рейтинг предприятия в разрезе основных аспектов и показателей.

17) Провести анализ творческих инноваций в деятельности предприятия и определить на этой основе уровень креативного управления.

18) Провести оценку эффективности управления предприятием и обосновать

на этой основе необходимость проведения организационных изменений

- 19) Исследовать качество оказываемых услуг, проанализировать выполнение требований нормативной документации.
- 20) Проанализировать степень механизации труда в предприятии сервиса.
- 21) Провести анализ организации рабочего места одного из сотрудников предприятия и его анализ.
- 22) Проанализировать действующую практику подбора персонала, кадровую политику на предприятии.
- 23) Исследовать организацию труда руководителя гостиницы.
- 24) Разработать мероприятия по экономному использованию материально-технических ресурсов.
- 25) Исследовать коммуникационные связи и сети на предприятии.
- 26) Исследовать организационную структуру маркетинговой службы на предприятии.
- 27) Исследовать цели, задачи и функции маркетинговой службы и их соответствие рынку и экономической ситуации в выбранном рыночном сегменте.
- 28) Разработать методику оценки уровня удовлетворенности потребителей услугами исследуемого предприятия.
- 29) Составить и описать иерархическую структуру показателей качества сервисных услуг.
- 30) Исследовать характер действия различных элементов обслуживания потребителей в конкретном подразделении, восприятие ими качества услуг.
- 31) Разработать методику корректирующих действий по предотвращению жалоб потребителей предприятия.
- 32) Охарактеризовать миссию и составить систему целей предприятия.
- 33) Провести анализ действующей структуры управления предприятия.
- 34) Охарактеризовать структуру управленческого аппарата, определить основные полномочия, обязанности и ответственность менеджеров по категориям.
- 35) Охарактеризовать систему информационного обеспечения и структуру информационной системы управления предприятия.

## **10. ЗАНЯТИЯ И ЭКСКУРСИИ ВО ВРЕМЯ ПРАКТИКИ**

Во время прохождения практики обучающийся под контролем руководителя от кафедры обязан ознакомиться с особенностями деятельности предприятия сервиса: работой основных подразделений, организацией работы на предприятии, с основными экономическими показателями деятельности предприятия.

Руководители практики обязаны проводить с обучающимися индивидуальные консультации по отдельным темам и разделам, во время которых совершенствуется техника и мастерство обучающегося, повышаются его профессиональные качества.

Экскурсии во время практики проводятся с целью достижения обучающимися наиболее полного представления о базе практики, ее структуре, взаимодействии ее отдельных подразделений, действующей системы управления. Экскурсии целесообразно проводить не только на базе практики, но и на других предприятиях, организациях и учреждениях смежных отраслей.

## 11. УЧЕБНЫЕ ПОСОБИЯ

1. Басовский, Л. Е. Управление качеством [Текст ] : рекоменд. М-вом образования РФ ... для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению "Менеджмент" : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев . — Изд. 2-е, перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2011. — 251с.
2. Вострова, А. П. Технология и организация обслуживания туристов на предприятиях гостиничного хозяйства, общественного питания и транспорта [ Электронный ресурс ] : учеб. пособие / А. П. Вострова, М. М. Киреева . — Иваново, 2018. — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ .
3. Герчиков В.И. Управление персоналом : работник – самый эффективный ресурс компании : учеб. пособие / В.И. Герчиков. – М. : ИНФРА-М, 2008. – 282 с.
4. Доброзорова О.В. Организация работы менеджера: учеб. пособ. / О.В. Доброзорова, И.В. Осадчук. – К.: Кондор, 2009. - 452 с.
5. Кабушкин Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие /Н.И. Кабушкин. - Минск: БГЭУ, 2009. – 416 с.
6. Кане, М.М. Системы, методы и инструменты менеджмента качества [Текст]: Учебное пособие. / М.М. Кане, Б.В. Иванов, В.Н. Корешков, А.Г. Схиртладзе. – СПб.: Питер, 2008. – 508 с.
7. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93543.html>
8. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие / под общ. ред. Ю.М. Краковского. – М. ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2009. – 256 с.
9. Коллис Д. Корпоративная стратегия. Ресурсный подход / Д. Коллис ; пер с англ. – М.: Олимп-Бизнес, 2007. – 400 с.
10. Кущева Н.Б. Стратегическое управление гостиничным бизнесом [ Электронный ресурс ] : учебное пособие / Н. Б. Кущева ; Министерство науки и высшего образования РФ, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», Кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса. — Санкт-Петербург :СПбГЭУ, 2019. — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

11. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>
12. Менеджмент [ Электронный ресурс ] : электронный учебник / Л. В. Балабанова, Е. К. Воробьева, Е. А. Гасило [и др.] ; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Каф. маркетингового менеджмента. — Донецк, 2018. . - Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
13. Мотивация и стимулирование персонала [ Электронный ресурс ] : учеб.-метод. пособие / Т. Б. Борискина [и др.] ; М-во образования и науки РФ, Волгогр. гос. техн. ун-т . — Волгоград : ВолгГТУ, 2018 . - Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
14. Мусакин, А. А. Малый гостиничный бизнес [ Электронный ресурс ] : учебное пособие / А. А. Мусакин ; Министерство науки и высшего образования РФ, ФБГОУВП «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», Кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса . — Санкт-Петербург : СПбГЭУ, 2019 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ .
15. Новосадов С.А. Организация и управление предприятием [ Электронный ресурс ] : учеб. пособие для учащихся высших учебных заведений, изучающих экономические дисциплины по направлению подготовки «Менеджмент», квалификация бакалавр / С..А. Новосадов . — Обнинск, 2017 . - Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
16. Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>
17. Ополченев И.И. Управление качеством в сфере услуг : учебник /И.И. Ополченев; Российская международная академия туризма. — М.: Советский спорт, 2008. — 246 с.
18. Павлова Г.Ю. Сервисная деятельность: Учеб.пособие/ Г.Ю. Павлова. - Краснодар: КСЭИ, 2014. -178с.
19. Панина, З. И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса : практикум / З. И. Панина, М. В. Виноградова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2017. — 244 с. — ISBN 978-5-394-01984-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85138.html>
20. Попов А.А. Общий менеджмент : учебное пособие / А. А. Попов, Д. А. Попов. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 567 с. — ISBN 978-5-905916-99-1. —

Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].  
— URL: <http://www.iprbookshop.ru/42931.html>

21. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76056.html>
22. Ступин, А. Б. Управление качеством: от отбраковки продукции до систем управления [Текст ] : учеб. пособие / А. Б. Ступин, А. Ф. Удовиченко, Н. А. Котляр ; М-во образования и науки, молодежи и спорта Украины, Донец. нац. ун-т, Каф. физики неравновесных процессов, метрологии и экологии. — Донецк : ДонНУ, 2011 . — 332с.
23. Сатаева, Д. М. Стандарты организации в системе управления качеством : учебное пособие / Д. М. Сатаева, О. В. Крайнова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 49 с. — ISBN 978-5-4486-0036-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71590.html> (дата обращения: 15.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
24. Топольник В.Г. Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии [Текст]: учебн. пособ. /В.Г.Топольник. - Донецк : ДонНУЭТ, 2018. - 195 с.

## 12. ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ

С целью повышения эффективности практической подготовки обучающихся организована система контроля прохождения производственной (преддипломной) практики: подготовка и начальный период, ход практики, подведение итогов. Все эти вопросы обсуждаются на заседаниях кафедры.

Преподаватели-руководители практики от университета систематически, не менее чем 1 раз в неделю, посещают базы практики, которые расположены в г. Донецке. Результаты проверок практики фиксируются в имеющемся на кафедре журнале «Посещение баз практики», обобщаются и заслушиваются на заседаниях кафедры и советах факультета. При посещении практики преподаватель делает соответствующую запись в дневниках обучающихся.

С целью усовершенствования контроля практики и повышения ее эффективности периодически проводятся взаимные консультации преподавателей кафедр с руководителями практики от предприятий.

Обучающиеся обязаны ежедневно записывать в дневник практики отчеты о проделанной работе в соответствии с графиком прохождения практики. Эти материалы систематически проверяются руководителем практики от университета и делаются соответствующие замечания в дневнике обучающегося. В случае



нескольких замечаний или грубых нарушений дисциплины, отдельные обучающиеся могут быть отстранены от прохождения практики, с последующим уведомлением заведующего кафедрой, декана или администрации университета для принятия соответствующих мер.

Итоговый контроль проводится при защите обучающимся отчета о практике.

### **13. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА**

В конце практики обучающиеся составляют письменный отчет о выполнении программы и индивидуального задания.

Основным материалом для составления отчета является дневник. Отчет включает результаты всех этапов прохождения практики на предприятии, самостоятельную работу обучающихся по выполнению индивидуального задания.

Отчет выполняется по следующему плану:

Введение.

1. Общая характеристика исследуемого предприятия сервиса.

1.1. Характеристика подразделений, основных и дополнительных услуг.

1.2. Организация работы основных отделов предприятия сервиса.

2. Управление предприятием сервиса.

2.1. Структура управления предприятием.

2.2. Анализ должностных обязанностей руководителей предприятия и специалистов.

2.3. Характеристика процесса разработки и принятия управленческих решений.

2.4. Характеристика материально-технических и трудовых ресурсов предприятия.

3. Исследования маркетинговой среды предприятия.

3.1. Анализ рыночных возможностей предприятия

3.2. Анализ процесса формирования программы маркетинга на предприятии.

3.3. Контроль и координация маркетинговой деятельности предприятия.

3.4. Анализ процесса разработки PR-мероприятий предприятия.

4. Управление качеством услуг предприятия сервиса.

4.1. Общие сведения о внедрении системы менеджмента качества (СМК) на предприятии.

4.2. Характеристика организационной структуры СМК.

4.3. Документальное обеспечение СМК.

4.4. Анализ организации работ по управлению качеством услуг на предприятии и предложения по их усовершенствованию

4.5. Анализ соблюдения и характеристика санитарно-гигиенических требований.

5. Индивидуальное задание.

Выводы и предложения.

Литература.  
Приложения.

Приложениями к отчету являются следующие материалы:

- дневник практики;
- прайс-листы тарифов на основные и дополнительные услуги;
- должностные инструкции отдельных работников предприятия;
- инструктивные материалы по организации службы маркетинга и маркетинговой деятельности на предприятии;
- документы СМК предприятия.

Отчет оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ 2.106.69 «ЕСКД. Общие требования к текстовым документам» на бумаге формата А-4 (210 x 297 мм).

Текст отчета должен быть только печатным.

Компьютерный набор текста должен быть выполнен с учетом следующих параметров: поля (левое – 25 мм, правое – 15 мм, верхнее и нижнее – 20 мм), шрифт Times New Roman, размер шрифта – 14, межстрочный интервал – 1,5. Нумерацию страниц проставляют в правом верхнем углу или внизу по центру.

Текст отчета разбивается на разделы и подразделы. Каждый раздел необходимо начинать с новой страницы. Разделы и подразделы должны быть пронумерованы. Номера разделов пишут арабскими цифрами с точкой в конце, номер подразделения состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой.

Графики, рисунки, схемы и другие иллюстративные материалы размещают в тексте после ссылки на них или в конце отчета отдельными приложениями.

Таблицы следует размещать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. На все таблицы должны быть ссылки в документе. Таблица должна иметь название, которое печатают строчными буквами (кроме первой прописной) и помещают над таблицей. Название должно быть кратким и отражать содержание таблицы. Слово «Таблица...» указывается один раз слева над первой частью таблицы, над другими частями пишут: «Продолжение таблицы...» с указанием номера таблицы.

Отчет должен быть отпечатан на ПК, сброшюрован в скоросшиватель и иметь титульный лист с печатью предприятия и подписью руководителя предприятия. Образец оформления титульного листа приведен в Приложении.

Порядок брошюровки следующий: титульный лист, содержание, введение, основные разделы в соответствии с программой практики, индивидуальное задание, выводы и предложения, список использованной литературы, приложения. В конце отчета ставится дата и подпись. К отчету прилагается оформленный дневник практики.

## 14. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ И ОЦЕНКА КОМПЕТЕНТНОСТИ

Оценивание знаний обучающихся производится по 100-бальной системе с фиксацией оценки в нормативных документах университета.

### Шкала оценивания:

90-100 баллов - *отлично* (A);

75-89 баллов - *хорошо* (BC), в том числе **B** 80-89 баллов, **C** 75-79 баллов;

60-74 баллов – *удовлетворительно* (DE), в том числе **D** 70-74 баллов, **E** 60-69 баллов;

35-59 баллов - *неудовлетворительно* с возможностью повторной сдачи (FX);

0-34 баллов – *неудовлетворительно* с обязательным повторным курсом (F).

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Критерии
A	90-100	«Отлично» (5)	<p><b>ОТЛИЧНО (EXCELLENT)</b> – соответствует выявлению всестороннего знания программного материала, который обучающийся должен подтвердить в следующем:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- иметь четкое представление о производственной структуре предприятия сервиса, характер работ, выполняемых основными структурными подразделениями;</li> <li>- знать особенности предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии, уметь анализировать состояние сервисной деятельности и определять уровень ее качества;</li> <li>- знать особенности системы управления человеческими ресурсами и обладать основными методиками по исследованию кадровой политики предприятия;</li> <li>- уметь исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по повышению эффективности и качества внедрения стратегических направлений</li> </ul>

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Критерии
			работы предприятия. Делать выводы.
B	80-89	«Хорошо» (4)	<b>ОЧЕНЬ ХОРОШО (VERY GOOD)</b> – 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 (до 10 %).
C	75-79		<b>ХОРОШО (GOOD)</b> – в целом выполнена содержательная работа по задачам практики, но с не принципиальными ошибками (до 15 %). Изложение итогового материала неполное или не завершенное.
D	70-74	«Удовлетворительно» (3)	<b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (SATISFACTORY)</b> – обучающийся владеет полным объемом основного программного материала, усвоил информацию, которая предусмотрена практикой и дисциплинами, предшествующим прохождению практики, но во время изложения материала допускает существенные ошибки, делает выводы неудачно со значительными недостатками.
E	60-69		<b>ДОСТАТОЧНО (SUFFICIENT)</b> – выполнения 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.
FX	35-59	«Неудовлетворительно» (2)	<b>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (FAIL)</b> – 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

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Критерии
			предприятия и ее обработки для дальнейшего использования в своей исследовательской работе и оформлении отчета по практике. Возможна повторная аттестация.
F	0-34		НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (FAIL) – 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)

## 15. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ПРАКТИКИ

К окончанию срока практики обучающиеся готовят отчет о практике, который включает указанные выше задания программы практики и индивидуальное задание. Для получения дифференцированной оценки по практике обучающемуся необходимо предоставить для проверки документы практики и быть готовым к защите отчета, к которой допускаются обучающиеся, выполнившие в полном объеме программу практики в соответствии с календарным планом, представившие отчет, индивидуальное задание, заполненный дневник. Отчет должен быть сдан руководителю практики в последний день практики и защищен обучающимся с дифференцированной оценкой. Оценка по практике вносится в ведомость по производственной (преддипломной) практике и в зачетную книжку обучающегося за подписью руководителя практики. Оценка обучающегося за практику учитывается стипендиальной комиссией при назначении стипендии вместе с его оценками по результатам итогового контроля.

Итоги практики обсуждаются на заседании кафедры и на итоговой конференции, которая проводится в первую неделю учебы после прохождения практики. В программу конференции входит определение лучших отчетов обучающихся, а также обсуждение проблем, возникающих в период прохождения практики.

## 16. ЛИТЕРАТУРА

1. Закон «Об охране труда» Принят Народным Советом ДНР (Постановление №I-118П-НС) 03.04. 2015г.
2. Порядок разработки и принятия инструкций по охране труда Приказ Государственного Комитета Гостехнадзора ДНР от «23» декабря 2015 г. № 527.
3. СанПиН 2.1.2.2631-10 Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы организаций оказывающих парикмахерские и косметические услуги (утвержденные постановлением Главного государственного врача РФ от 18 мая 2010 г. N 59) с изменениями и дополнениями от: 27 января 2014 г., 10 июня 2016 г.
4. Басовский, Л. Е. Управление качеством [Текст ] : рекоменд. М-вом образования РФ ... для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению "Менеджмент" : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев . — Изд. 2-е, перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2011 . — 251с.
5. Бекирова М.Г. Менеджмент организации [ Электронный ресурс ] : учеб. пособие / М. Г. Бекирова ; ФГБОУ ВПО "Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова" . — Волгоград : Сфера, 2018 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ .
6. Беляев, В.И. Маркетинг: основы теории и практики: учеб. / В.И. Беляев. — М. : КНОРУС, 2009. – 456 с.
7. Вахнина Т. Н. Сервисная деятельность [ Электронный ресурс ] : учеб. пособие / Вахнина Т. Н., О. С. Долгих . — Курск : Деловая полиграфия, 2019 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ., 2018.
8. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник /В.Г. Велединский – М.: КноРус, 2013. – 176с.
9. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 с. — ISBN 978-5-394-03220-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83130.html>
10. Инновационный менеджмент : учебник / под ред. В. А. Швандара, В. Я. Горфинкеля. — М. : Вузовский учебник, 2009. - 382 с.
11. Карев, В. Н. Сервисная деятельность [ Электронный ресурс ] : учеб. пособие / В. Н. Карев, О. А. Фокина, А. Г. Елин . — Волгоград : ВолгГТУ, 2019 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ
12. Кане, М.М. Системы, методы и инструменты менеджмента качества [Текст]: Учебное пособие. / М.М. Кане, Б.В. Иванов, В.Н. Корешков, А.Г. Схиртладзе. – СПб.: Питер, 2008. – 508 с.

13. Кузнецова В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров)/ В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. – М.: КноРус, 2013. – 180с.
14. Мальшина, Н. А. Сервисология. Потребности человека [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина, Н. И. Ермакова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02854-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62607.html>
15. Маркетинг: учебник для студентов / Б. А. Соловьев, А. А. Мешков, Б. В. Мусатов. – Москва: Инфра-М, 2013. – 335 с.
16. Резник Г.А. Сервисная деятельность : Учебник/ Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 202с.
17. Руденко Ж.А. Сервисная деятельность: Учебное пособие/ Ж.А. Руденко. – М.: Дашков и Ко, 2015. – 208с.
18. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник. 6-е изд., пер. и доп. / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2015. - 284 с.
19. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов бакалавриата по направлению 100100.62 - Сервис / сост.: И.В Кушнарцева, В.Е. Жидков, Е.С. Алехина, Ж.В. Горностаева; Институт сферы обслуживания и предпринимательства (филиал) ДГТУ.- М.; Ставрополь: МИРАКЛЬ; Ставролит, 2013.-176с.
20. Основы маркетинга. Теория и практика: [учебное пособие] / И. И. Пичурин, О. В. Обухов, Н. Д. Эриашвили. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2011. – 381 с.
21. Павлова, Г. Ю. Сервисная деятельность [ Электронный ресурс ] : учеб. пособие / Г. Ю. Павлова . — М. : КНОРУС. – 2018. — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.
22. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособ. / С. С. Скобкин. — М. : Магистр : ИНФРА-М, 2010. - 493 с.
23. Практикум по сервисной деятельности [ Электронный ресурс ] : учеб.-метод. пособие / А. Н. Сергеев [и др.] ; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВО "Тул. гос. пед. ун-т им. Л. Н.Толстого" . — Тула : Изд-во ТулГУ, 2017 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.
24. Сервисология: поведение потребителей и технологии потребностей [ Электронный ресурс ] : учеб. пособие / Ю. С. Дорохин [и др.] ; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВО «Тул. гос. пед. ун-т им. Л. Н. Толстого» . — Тула : Изд-во ТулГУ, 2018 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
25. Скотт, Дэвид Мирман. Новые правила маркетинга и PR: как использовать социальные сети, блоги, подкасты и вирусный маркетинг для непосредственного контакта с покупателем / Дэвид Мирман Скотт; пер. с англ. [В.Апанасик, Г.Огибин]. — 2-е изд. — М.: Альпина Паблишерз, 2011. — 347 с.

## Приложение

Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики  
Государственная организация высшего профессионального образования  
«Донецкий национальный университет экономики и торговли  
имени Михаила Туган-Барановского»

Кафедра сервиса и гостиничного дела

### О Т Ч Е Т

о прохождении производственной (преддипломной) практики  
(Организационная часть)

на \_\_\_\_\_  
(наименование предприятия)

Обучающегося \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы  
направления подготовки 43.03.01 Сервис  
профиль Социально-культурный сервис

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Руководитель практики  
от предприятия

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О, должность)

Руководитель практики  
от университета

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О, должность)

Национальная шкала \_\_\_\_\_  
Количество баллов: \_\_\_\_\_  
Оценка ECTS: \_\_\_\_\_

Члены комиссии: \_\_\_\_\_

Донецк  
20\_\_



## II. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Местом прохождения практики являются реальные предприятия, поскольку основная цель - это сбор материалов для написания выпускной квалификационной работы. В условиях практической среды, обучающиеся должны усовершенствовать профессиональную подготовку для использования методических приемов изучения коммерческой и финансовой деятельности, актуализировать полученные знания по экономике предприятий сервиса.

Главной дидактичной **целью** экономического раздела преддипломной практики является получение практических навыков анализа экономической деятельности предприятий и адаптация будущих квалифицированных кадров к жизненным реалиям.

Сроки прохождения практики, утверждение руководителей практики - преподавателей кафедры и распределение обучающихся оформляются приказом ректора университета в соответствии с учебными и рабочими планами направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис, графиками организации учебного процесса обучающихся очной и заочной форм обучения, Типовым Положением о практике обучающихся, осваивающих основные образовательные программы высшего профессионального образования.

В соответствии с целью экономической части преддипломной практики обучающиеся должны решить следующие **задачи**:

- ✓ проанализировать показатели хозяйственной деятельности предприятия по основным параметрам, сделать выводы и определить направления оптимизации работы предприятия;
- ✓ составить технико-экономическое обоснование по результатам выполнения задания.

Содержание экономического раздела преддипломной практики:

- ↳ закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися по экономике;
- ↳ получение практических навыков анализа хозяйственной деятельности;
- ↳ оценка использования производственных ресурсов предприятия.

Информационное обеспечение преддипломной практики:

Учебно-методическая литература, официальные источники массовой информации, а также финансовая (статистическая) отчетность предприятия и другие внутренние документы предприятия, которые не являются коммерческой тайной.

## 2. СТРУКТУРНО-ЛОГИЧЕСКАЯ СХЕМА ПРАКТИКИ



Рис. 1.1. Структурно-логическая схема экономической практики

### 3.ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

К руководству практикой обучающихся привлекаются преподаватели кафедры, которые принимали непосредственное участие в учебном процессе, по которому проводится практика.

**Руководитель практики от кафедры** контролирует и несет ответственность за:

- общее руководство программой практики;
- уровень профессионального становления обучающегося как субъекта деятельности в ходе всей практики;
- выдачу необходимых указаний, если нужно, и обеспечение того, чтобы все заинтересованные стороны выполняли свои функции;
- координацию программы прохождения практики обучающихся;
- подготовленность баз практики и предварительное проведение соответствующих мероприятий;
- ознакомление обучающихся с системой отчетности по практике, принятой на кафедре, а именно: представление письменного отчета, оформление выполненного индивидуального задания, подготовка доклада, сообщения, выступления и тому подобное;
- установление контактов с руководителем практики от предприятия с целью обеспечения высокого качества ее прохождения согласно программе;
- контролирует обеспечение нормальных условий труда и проживания обучающихся, проведения с ними обязательных инструктажей по охране труда и техники безопасности;
- контролирует выполнение обучающимися правил внутреннего трудового распорядка, ведет или организует ведение табеля посещения базы практики;
- в составе комиссии принимает отчеты обучающихся по практике;
- подает заведующему кафедрой письменный отчет о проведении практики с замечаниями и предложениями относительно улучшения практики обучающихся.

**Руководитель от базы практики**, ответственный за прохождение практики на конкретном предприятии, несет ответственность за:

- организацию практической подготовки обучающихся;
- обеспечение контроля и наблюдение за тем, чтобы прохождение практики обучающимся велось должным образом и чтобы выполнялись другие требования;
- обеспечение того, чтобы практикант, насколько это возможно, проводил время на базе практики с максимально возможной пользой, с точки зрения практики и приобретения опыта.

## 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

### 4.1. Общая характеристика предприятия

Ознакомьтесь с Уставом предприятия, приведите его основные положения. Опишите сущность организационно-правовой формы функционирования предприятия и его форму собственности.

Нужно сжато охарактеризовать виды деятельности предприятия, если деятельность многопрофильная – определить, какая преобладает. Если возможно, исследовать демографию предприятия, его местонахождение, главные функциональные подразделения, очертить специфику, хозяйственные связи, а также определить роль предприятия на потребительском рынке.

### 4.2. Выручка от продажи товаров (услуг) предприятия

Проанализируйте ассортимент предлагаемых услуг и данные выручки от продажи товаров (услуг) предприятия в целом за год и динамику (табл. 1.1).

Таблица 1.1. - Показатели выручки от продажи товаров (услуг) предприятия

Вид товара (услуг)	Выручка от продажи, тыс. руб.			
	Прошлый год	Отчетный год	Отклонение (+,-)	Темп изменения, %
....				
<b>За год</b>				

**Необходимо рассчитать такие показатели:**

1. Отклонение:

$$\text{Отк.} = \text{Вп}_0 - \text{Вп}_1 \quad (1.1)$$

где Отк. - отклонение;

Вп<sub>1</sub> - выручка от продажи отчетного (или текущего) периода;

Вп<sub>0</sub> - выручка от продажи прошлого периода.

2. Темп изменения:

$$T_{\text{изм.}} = \frac{Вп_1}{Вп_0} \cdot 100\%, \quad (1.2)$$

где  $T_{\text{изм.}}$  - темп изменения (роста или снижения);

### 4.3 Показатели по труду

Проведите анализ показателей по труду, установите связь:

- между темпами роста товарооборота, численности работников и выработки;

- между темпами роста выработки и средней заработной платы и их влияние на экономию или перерасход фонда оплаты труда.

Опишите формы и системы оплаты труда, ознакомьтесь с положением о премиях, других поощрениях, приведите штат работников, их ставки, оклады, доплаты, надбавки.

**Необходимо рассчитать** показатели по труду за прошлый и отчетный период, сделать сравнительный анализ (с помощью абсолютных отклонений и темпов изменений показателей), систематизировать показатели в таблицу (см. табл. 1.2).

Таблица 1.2. - Данные для анализа показателей по труду

Показатели	Единицы измерения	Прошлый год	Отчетный год	Темпы изменения, %
Выручка от продаж	тыс. руб.			
Среднесписочная численность рабочих	чел			
Выработка на одного работника предприятия	тыс. руб			
Фонд заработной платы	тыс. руб			
Уровень фонда заработной платы	%			
Средняя заработная плата одного рабочего в месяц	руб.			

1. Производительность труда общая (выработка общая):

$$В_3 = \frac{Вп}{Ч_3}, \quad (1.3)$$

где  $В_3$  - выработка общая;

$Вп$  – выручка от продаж товаров (услуг);

$Ч_3$  - общая численность рабочих.

2. Уровень фонда оплаты труда :

$$Y_{\text{ФОТ}} = \frac{\text{ФОТ}}{\text{Вп}} \times 100\%, \quad (1.4)$$

где: Уфот - уровень фонда оплаты труда.

3. Абсолютное изменение фонда оплаты труда (экономия или перерасход):

$$\text{Аизмен} = \text{ФОТ}_1 - \text{ФОТ}_0, \quad (1.5)$$

где: Аизмен - абсолютное изменение фонда оплаты труда;  
положительное значение - перерасход,  
отрицательное значение - экономия.

ФОТ<sub>1</sub> - фонд оплаты труда отчетного периода;

ФОТ<sub>0</sub> - фонд оплаты труда прошлого периода.

4. Относительное изменение фонда оплаты труда (экономия или перерасход):

$$\text{Отн.изм.} = \frac{\left( Y_{\text{ФОТ}_1} - Y_{\text{ФОТ}_0} \right) \times \text{Вп}_1}{100}, \quad (1.6)$$

где Отн. изм. - относительное изменение фонда оплаты труда;  
Уфот<sub>1</sub> - уровень фонда оплаты труда отчетного периода;  
Уфот<sub>0</sub> - уровень фонда оплаты труда прошлого периода;  
Вп<sub>1</sub> – выручка от продажи отчетного периода.

5. Прирост дохода за счет производительности труда:

$$\Delta \text{ДХ}_{\text{п}} = \frac{\text{Т}_{\text{п}} - \text{Ч}_{\text{п}}}{\text{Т}_{\text{п}}} \times 100\%, \quad (1.7)$$

где: ДХ<sub>п</sub> - прирост дохода за счет производительности труда;  
Вп - прирост выручки от продаж (%);  
Чп - прирост численности рабочих (%).

6. Средняя заработная плата одного работника в месяц:

$$\overline{\text{ЗП}} = \frac{\text{ФОТ}_{\text{общ}}}{\text{Ч}_{\text{общ}} \times \text{М}}, \quad (1.8)$$

где ЗП- средняя заработная плата одного работника в месяц, руб.;

Чобщ- общая численность работников;

М - количество месяцев расчетного периода (12 месяцев).

#### 4.4 Доходы предприятия

Определите изменения, которые произошли на протяжении года в структуре доходов предприятия (табл. 1.3). Приведите размеры торговых наценок на предприятии (на собственную продукцию и на покупные товары).

Таблица 1.3. – Данные для анализа доходов (тыс. руб.).

Показатели	Прошлый год	Отчетный год	Темп изменения, %
Доход (выручка от реализации)			
Налоги выручки			
Другие вычеты из дохода			
Чистый доход (выручка) от реализации			
Себестоимость реализованной продукции			
Валовая прибыль			
Убыток			
Другие операционные доходы			
Всего валовая прибыль			

**Необходимо рассчитать** вышеупомянутые показатели за прошлый и отчетный период, сделать сравнительный анализ (с помощью абсолютных отклонений и темпов изменений показателей).

**Нужно рассчитать** такие показатели за прошлый и отчетный период, и количественное влияние приведенных факторов на отклонение суммы валовой прибыли дохода.

1. Уровень валовой прибыли:

$$У_{ВП} = \frac{ВП}{ТО} \times 100\%, \quad (1.13)$$

где Увп - уровень валовой прибыли.

2. Абсолютное отклонение валовой прибыли:

$$\Delta \text{ВП} = \text{ВП}_1 - \text{ВП}_0 \quad (1.14)$$

где  $\Delta \text{ВП}$  - абсолютное отклонение валовой прибыли.

3. Влияние изменения товарооборота на размер валовой прибыли:

$$\Delta \text{ВП} (\Delta \text{ТО}) = \frac{(\text{ТО}_1 - \text{ТО}_0) \cdot \text{У}_{\text{ВП}_0}}{100}, \quad (1.15)$$

4. Влияние изменения уровня валового дохода на сумму валовой прибыли:

$$\Delta \text{ВП} (\Delta \text{У}_{\text{ВП}}) = \frac{(\text{У}_{\text{ВП}_1} - \text{У}_{\text{ВП}_0}) \cdot \text{ТО}_1}{100}. \quad (1.16)$$

#### 4.5 Расходы предприятия

Сформируйте расходы предприятия по функциональному признаку (табл. 1.4), и по элементам расходов (табл. 1.5). Проанализируйте изменения, которые произошли на протяжении года по стоимостным и относительным показателям. Определите факторы, которые повлияли на отклонение показателей. Приведите тарифы, которые используются в расчетах расходов предприятия.

**Необходимо рассчитать** такие показатели за прошлый и отчетный период, сделать сравнительный анализ (с помощью абсолютных отклонений и темпов изменений отдельных показателей).

1. Уровень расходов предприятия (%):

$$\text{У}_р = \frac{Р}{\text{ТО}} \times 100 \%, \quad (1.17)$$

где  $\text{У}_р$  - уровень расходов;

$Р$  - сумма расходов.

2. Абсолютное изменение расходов (экономия или перерасход) :

$$\text{А}_{\text{ИЗМЕН}} = Р_1 - Р_0 \quad (1.18)$$

где  $\text{А}_{\text{изм.}}$  - абсолютное изменение расходов предприятия;

    позитивное значение - перерасход,

    отрицательное значение - экономия.

$Р_1$  - сумма расходов отчетного периода;

$Р_0$  - сумма расходов прошлого периода.

3. Относительное изменение расходов (экономия или перерасход):



$$\text{Относит измен} = \frac{(Y_{p1} - Y_{p0}) \times TO_1}{100}, \quad (1.19)$$

где Отн. изм.- относительное изменение расходов предприятия;  
 $Y_{p1}$  - уровень расходов отчетного периода;  
 $Y_{p0}$  - уровень расходов прошлого периода;  
 $TO_1$ - товарооборот отчетного периода.

4. Индекс расходов :

$$I_p = \frac{Y_p}{Y_{p0}} \times 100\%, \quad (1.20)$$

где  $I_p$  - индекс расходов.

5. Изменение структуры - разница между долей отдельного вида расходов (например, амортизация) отчетного периода и прошлого периода, %.

6. Доля определенного вида расходов в сумме расходов, %:

$$d_p = \frac{Y_i}{Y_{\text{общ}}} \times 100\%, \quad (1.22)$$

где  $d_p$  - часть определенного вида расходов в сумме расходов, %;

$Y_i$  - определенный вид расходов;

$Y_{\text{общ}}$  - общий размер расходов предприятия за период, сумма.

Так как заведения ресторанного хозяйства преимущественно относятся к категории малых предприятий, то функциональными расходами является лишь себестоимость реализованной продукции (табл. 1.4). Элементы операционных расходов представлены в табл. 1.5.

Таблица 1.4.- Данные для анализа расходов предприятия по функциональному признаку

Показатели	Прошлый год		Отчетный год		Темп изменения, %	Абсолютное отклонение (+,-)
	тыс. руб.	Доля в сумме расходов, %	тыс. руб.	Доля в сумме расходов, %		
Себестоимость реализованной продукции (услуг)		100		100		

Таблица 1.5. - Данные для анализа элементов операционных расходов

Показатели	Прошлый год		Отчетный год		Темп изменения, %	Изменение структуры, %
	тыс. руб.	Доля в сумме расходов, %	тыс. руб.	Доля в сумме расходов, %		
Материальные расходы						
Расходы на оплату труда						
Отчисления на социальные мероприятия						
Амортизация						
Другие операционные расходы						
Итого:		100		100		

#### 4.6 Прибыль предприятия

Проанализируйте финансовые показатели деятельности предприятия, определите количественное влияние факторов на изменение чистой прибыли предприятия (табл. 1.6).

Таблица 1.6. Данные для анализа чистой прибыли предприятия

Показатели	Прошлый год		Отчетный год		Абсолютное отклонение (+,-)
	тыс. руб.	доля в выручке, %	тыс. руб.	доля в выручке, %	
Выручка от продажи (валовой доход)		100		100	
Чистый доход					
Расходы					
Финансовые результаты от операционной деятельности прибыль убыток					
Другие доходы					
Другие расходы					
Финансовый результат (налогооблагаемая прибыль) прибыль убыток					
Налог на прибыль					
Чистая прибыль убыток					

В процессе анализа следует определить перспективы предприятия в увеличении доходов и прибыли.

**Необходимо рассчитать такие показатели:**

1. Рентабельность деятельности:

$$R_{\text{д}} = \frac{\Pi}{\text{ТО}} \times 100\%, \quad (1.23)$$

где  $R_{\text{д}}$  - рентабельность деятельности, %;  
 $\Pi$  - прибыль;  
 $\text{ТО}$  - товарооборот.

2. Финансовые результаты от операционной деятельности:

$$\text{ФР}_{\text{од}} = \text{ЧД} - P, \quad (1.24)$$

где  $\text{ФР}_{\text{од}}$  - финансовые результаты от операционной деятельности;  
положительное значение ( $\text{ФР}_{\text{од}}$ ) - прибыль;  
отрицательное значение ( $\text{ФР}_{\text{од}}$ ) - убыток;  
 $\text{ЧД}$  - чистый доход;  
 $P$  - расходы.

3. Финансовый результат (налогооблагаемая прибыль) общий:

$$\text{ФР} = \text{ФР}_{\text{од}} + D_{\text{др}} - P_{\text{др}}, \quad (1.25)$$

где  $\text{ФР}$  - финансовый результат общий;  
положительное значение ( $\text{ФР}$ ) - прибыль;  
отрицательное значение ( $\text{ФР}$ ) - убыток;  
 $D_{\text{др}}$  - другие доходы;  
 $P_{\text{др}}$  - другие расходы.

4. Налог на прибыль:

$$\text{НП} = \frac{\text{ФР} \times N_{\text{ПП}}}{100}, \quad (1.26)$$

где  $\text{НП}$  - сумма налога на прибыль;  
 $\text{ФР}$  - финансовый результат общий;  
 $N_{\text{ПП}}$  - ставка налога на прибыль согласно действующему законодательству.

5. Чистая прибыль (убыток):

$$\text{ЧП} = \text{ФР} - \text{НП}, \quad (1.27)$$

где  $\text{ЧП}$  - сумма чистой прибыли;  
 $\text{ФР}$  - финансовый результат общий;  
 $\text{НП}$  - сумма налога на прибыль.

## 5. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Ахтямов, М. К. Организация предпринимательской деятельности [ Электронный ресурс ] : учеб. пособие / М. К. Ахтямов, Л. Г. Ильинская . — Челябинск : ЮУрГУ, 2018 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.
2. Баскакова О.В. Экономика предприятия (организации) : Учебник. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. — 372 с.
3. Бурганова Р.А., Холодова И.К., Вакулюк С.Ю. Экономика организаций. - Каз.федер.ун-т. – Казань, 2015. – 108 с.
4. Владимиров А.В., Вильдяева Н.И. и др. Финансовая среда предпринимательства и предпринимательские риски // Владимиров А.В., Вильдяева Н.И., Куделя Е.А., Лосевская С.А. — 2-е изд., испр. и доп. — Новочеркасск: ДонГАУ, 2015. — 344 с.
5. Давиденко, Л. М. Экономика и финансы предприятия [ Электронный ресурс ] : учеб. пособие / Л. М. Давиденко ; М-во образования и науки республики Казахстан, Инновац. Евраз. ун-т . — Павлодар : Инновац. Евраз. ун-т, 2019 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ
6. Дзюба С.А. Теория фирмы: модели и приложения : Учебник/ С.А. Дзюба. - Иркутск: Изд-во ИГУ, 2015. — 102 с.
7. Снитко, Л. Т. Экономика предприятия общественного питания [ Электронный ресурс ] : учеб. пособие / Л. Т. Снитко, Р. В. Кононенко, А. С. Высочиненко ; Автоном. некоммерч. образоват. орг. высш. образования Белгор. ун-т кооперации, экономики и права . — Белгород : Эпицентр, 2019 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ .
8. Дмитриева, Г. С. Экономика организации (предприятия) [ Электронный ресурс ] : учеб. пособие / Г. С. Дмитриева ; М-во образования и науки РФ, Федер. гос. бюджетное образоват. учреждение высш. образования «Санкт-Петербург. гос. ун-т аэрокосм. приборостроения . — 2-е изд., перераб. и доп. — СПб. : ГУАП, 2018 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.
9. Каратаева О.Г. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Каратаева О.Г., Гаврилова О.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 111 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72807.html>.— ЭБС «IPRbooks».
10. Коробейников, О. П. Экономика предприятия [ Электронный ресурс ] : учеб. пособие / О. П. Коробейников, Д. В. Хавин, В. В. Ноздрин ; М-во образования Российской Федерации; Нац. фонд подготовки кадров; Нижегородский гос. архитектурно- строительный университет . — [Донецк : ДонНУЭТ, 2015] . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
11. Мировая экономика: учебник / А.С. Филипченко, О. И. Рогач, О. И. Шныров. - К.: Лыбидь, 2015. - 458 с.
12. Палий, Н. С. Экономика предприятия [ Электронный ресурс ] : курс лекций для студентов направления подготовки 19.03.04 "Технология продукции и

организация общественного питания" / Н. С. Палий ; М-во образования и науки ДНР, ГОВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Каф. туризма . — Донецк : [ДонНУЭТ], 2016 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

13. Рославцева, Е. А. Экономика и организация предпринимательской деятельности [Текст] : Учебное пособие для студентов всех форм обучения направления подгот. 19.04.04 «Технология продукции и организация общественного питания» / Е. А. Рославцева ; М-во образования и науки Донец. Народ. Респ, Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. туризма. — Донецк : [ГО ВПО «ДонНУЭТ»], 2018. — 122.
14. Топольник, В. Г. Системный подход к анализу гостиничных предприятий : монография / В. Г. Топольник ; Донец. нац. ун-т экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского. — Донецк : Восточ. издат. дом, 2016 . — 202 с.
16. Научная Электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru).
17. Федеральный портал Российское образование [www.edu.ru](http://www.edu.ru)
18. Библиотека учебной и научной литературы Русский гуманитарный интернет-университет [i-u.rubiblio](http://i-u.rubiblio)
19. Книжная поисковая система Electronic Books Database [www.ebdb.ru](http://www.ebdb.ru)
20. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина [www.prlib.ru](http://www.prlib.ru)
21. Мировая цифровая библиотека WorldDigitalLibrary [www.wdl.org.ru](http://www.wdl.org.ru)
22. Европейская библиотека The European Library [search.theeuropeanlibrary.org](http://search.theeuropeanlibrary.org)
23. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [window.edu.ru](http://window.edu.ru)
24. Библиотека издательского дома «Гребенников» [grebennikon.ru](http://grebennikon.ru)

## **6. ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ**

Текущий и итоговый контроль выполнения экономической части программы практики осуществляется параллельно руководителем практики от университета и руководителем от базы практики. Система контроля состоит из:

- проверки соблюдения правил поведения обучающегося, добросовестного соблюдения режима труда;
- мониторинга ведения рабочих записей, дневника по практике, составление итогового отчета по практике;
- проверки местопребывания обучающегося на базе практики;
- установление одного дня в неделю для индивидуальных консультаций обучающихся;
- в случае невозможности посещения обучающегося очных консультаций - осуществление дистанционных консультаций (с помощью телефона, компьютерной сети).

## 7. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

Отчет по экономическому разделу преддипломной практики заверяется печатью и подписью руководителя предприятия.

Текст отчета разбивается на разделы и подразделы. Каждый раздел необходимо начинать с новой страницы. Разделы и подразделы должны быть пронумерованы. Номера разделов пишут арабскими цифрами с точкой в конце, номер подразделов состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой.

Таблицы, рисунки, схемы и другие иллюстративные материалы размещают в тексте по ходу текста или в конце отчета отдельными дополнениями.

Таблицы должны иметь тематическое название и номер. Название пишется над таблицей, а номер ее ставится выше в верхнем правом углу. В конце отчета приводится перечень использованной литературы. Отчет должен быть сброшюрован в папку и иметь титульный лист.

Порядок брошюрования следующий: титульный лист, содержание, вступление, содержание практики по параграфам, дополнения. В конце отчета ставится дата и подпись.

## 8. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ И ОЦЕНКА КОМПЕТЕНТНОСТИ

Оценивание знаний обучающихся производится по 100-бальной системе с фиксацией оценки в нормативных документах университета.

### Шкала оценивания:

90-100 баллов - *отлично* (A);

75-89 баллов - *хорошо* (B), в том числе **B** 80-89 баллов, **C** 75-79 баллов;

60-74 баллов – *удовлетворительно* (D), в том числе **D** 70-74 баллов, **E** 60-69 баллов;

35-59 баллов - *неудовлетворительно* с возможностью повторной сдачи (FX);

0-34 баллов – *неудовлетворительно* с обязательным повторным курсом (F).

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Критерии
A	90-100	«Отлично» (5)	ОТЛИЧНО (EXCELLENT) – соответствует выявлению всестороннего знания программного материала, который обучающийся должен подтвердить в следующем: - иметь четкое представление о производственной структуре предприятия сервиса, характер работ, выполняемых основными

По шкале ЕСТS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Критерии
			структурными подразделениями; - знать особенности предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии, уметь анализировать состояние сервисной деятельности и определять уровень ее качества; - знать особенности системы управления человеческими ресурсами и обладать основными методиками по исследованию кадровой политики предприятия; - уметь исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по повышению эффективности и качества внедрения стратегических направлений работы предприятия. Делать выводы.
B	80-89	«Хорошо» (4)	ОЧЕНЬ ХОРОШО (VERY GOOD) – 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 (до 10 %).
C	75-79		ХОРОШО (GOOD) – в целом выполнена содержательная работа по задачам практики, но с непринципиальными ошибками (до 15 %). Изложение итогового материала неполное или не завершенное.
D	70-74	«Удовлетворительно» (3)	УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (SATISFACTORY) – обучающийся владеет полным объемом основного программного материала, усвоил информацию, которая предусмотрена практикой и дисциплинами, предшествующим прохождению практики, но во время изложения материала допускает существенные ошибки, делает выводы неудачно со значительными недостатками.
E	60-69		ДОСТАТОЧНО (SUFFICIENT) – выполнения 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.
FX	35-59	«Неудовлетворительно» (2)	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (FAIL) – 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.
F	0-34		НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (FAIL) – не выполнена работа согласно заданиям рабочей программы практики, в период практики не получено необходимых практических навыков по выбранной профессии, требуется большая работа в будущем.

По шкале ЕСТS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Критерии
			Предполагает обязательное повторное прохождение практики. (выставляется комиссией)

## 9. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ПРАКТИКИ

При прохождении практики для обучающихся на предприятии устанавливается дневной режим труда в течение 6 часов. Распорядок устанавливается руководителем предприятия с учетом особенностей его производственно-хозяйственной деятельности.

Контроль за соблюдением режима труда проводится руководителем практики от предприятия.

Периодически по графику, разработанному на кафедре, руководители практики от института проводят проверку состояния прохождения практики на предприятиях, ведение текущих записей дневника и составления итогового отчета по практике.

При наличии нарушений обучающегося, режима труда на предприятии, невыполнения заданий практики руководитель от университета докладывает в деканат и на кафедру для принятия административных мер.

Итоги практики подводятся в процессе защиты обучающимся отчета в комиссии, которая назначается заведующим кафедрой в составе руководителей практики по разделам - организационного и экономического.

Дифференцированная оценка практики учитывается на уровне с другими оценками, которые характеризуют успеваемость обучающегося.

Обучающийся, который не выполнил программу практики и получил неудовлетворительный отзыв на базе практики или неудовлетворительную оценку во время защиты, направляется на практику во второй раз в период каникул.



**Образец оформления титульной страницы отчета**

---

---

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли  
имени Михаила Туган-Барановського»

Кафедра туризма

**ОТЧЕТ**

о прохождении производственной (преддипломной) практики  
(Экономическая часть)

на \_\_\_\_\_

(наименование предприятия)

Обучающегося \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы  
направления подготовки 43.03.01 Сервис,  
профиль Социально-культурный сервис

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Руководитель практики  
от предприятия

\_\_\_\_\_  
(ФИО, должность)

Руководитель практики  
от университета

\_\_\_\_\_  
(ФИО, должность)

Национальная шкала \_\_\_\_\_  
Количество баллов: \_\_\_\_\_  
Оценка ECTS: \_\_\_\_\_

Члены комиссии:

\_\_\_\_\_

ГО ВПО «ДонНУЭТ»  
Донецк-20\_\_

## **Учебное издание**

**Полякова** Алла Вениаминовна, канд. техн. наук, доцент

**Короп** Людмила Алексеевна

**Рославцева** Елена Александровна, канд. экон. наук, доцент

## **ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ПРЕДДИПЛОМНАЯ) ПРАКТИКА**

### **Рабочая программа**

для обучающихся 4 курса очной,  
5 курса заочной форм обучения направления подготовки  
43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис

Сводный план издания 2021г., поз. № \_\_\_\_\_  
ГО ВПО ДонНУЭТ им. Михаила Туган-Барановского»  
83050, г. Донецк, ул. Щорса, 31