

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)

24 » 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 43.03.03 Гостиничное дело  
(код и наименование)

Профиль Гостинично-ресторанное дело  
(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 43.03.03 Гостиничное дело  
(код и наименование)

Профиль Гостинично-ресторанное дело  
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения четвертый курс

заочная форма обучения (очно-заочная) пятый курс

СОГЛАСОВАНО:

ООО «РУСЬ»

Директор

«10» 10 2021г.

Олейников В.Н.

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

Крылова Л.В., Полякова А.В., Палий Н.С.

## **Производственная (преддипломная) практика**

### **Рабочая программа**

для обучающихся 4 курса очной, 5 курса заочной форм  
обучения направления подготовки  
43.03.03 Гостиничное дело  
профиль Гостинично-ресторанное дело

Донецк  
2021

УДК 640.4:378.147(076.5)  
ББК 65.431/65.432я73+74.480.276я73  
П54

Рецензенты:

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

**Полякова А.В.**

Производственная (преддипломная) практика: Рабочая программа для обучающихся 4 курса очной, 5 курса заочной форм обучения направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостинично-ресторанное дело / А.В. Полякова, Л.В. Крылова, Н.С. Палий; [Текст]: ГО ВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. Сервиса и гост. дела – Донецк : [ДонНУЭТ], 2021. – 58 с.

Рабочая программа производственной (преддипломной) практики разработана согласно ГОС ВПО и учебному плану направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостинично-ресторанное дело. В программе указаны цель, задачи и содержание практики обучающихся на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства. 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 информационных источников, которые 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., Крылова Л.В., Палий Н.С., 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 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостинично-ресторанное дело

*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;

КРЫЛОВА Л.В. канд. техн. наук, доцент, и.о. зав. кафедрой;

ПАЛИЙ Н.С. 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 ресторано-гостиничного бизнеса (протокол № 10 от «20» февраля 2021 года)

Председатель методической  
(экспертной) комиссии ФРГБ

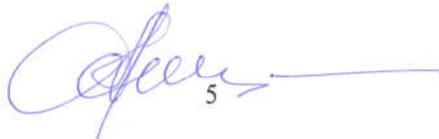
 Л.В. Крылова

«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 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.....	18
7. Спецификация требований ко всем этапам практики.....	21
8. Методические рекомендации прохождения практики.....	25
9. Выполнение индивидуального задания.....	28
10. Консультации и экскурсии во время практики.....	30
11. Рекомендуемые учебные пособия.....	30
12. Формы и методы контроля.....	31
13. Требования к оформлению отчета.....	32
14. Критерии оценки качества практической подготовки и оценка компе- тентности.....	34
15. Подведение итогов практики.....	37
Литература.....	37
Приложение.....	39

### II. Экономическая часть практики

1. Цели и задачи практики.....	40
2. Структурно-логическая схема практики.....	41
3. Организация и руководство практикой.....	42
4. Методические рекомендации.....	43
4.1. Общая характеристика предприятия.....	43
4.2. Товарооборот предприятия.....	43
4.3. Показатели по труду.....	44
4.4. Доходы предприятия.....	47
4.5. Расходы предприятия.....	48
4.6. Прибыль предприятия.....	50
5. Учебная литература.....	52
6. Формы и методы контроля.....	54
7. Требования к отчету.....	54
8. Критерии оценки качества практической подготовки и оценка компетентности.....	55
9. Подведение итогов практики.....	56
Приложение.....	57

## ВВЕДЕНИЕ

Практическая подготовка обучающихся университета по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостинично-ресторанное дело организуется согласно учебному плану и рабочему учебному плану, графику организации учебного процесса обучающихся укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм, направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостинично-ресторанное дело, 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 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). Программа производственной (преддипломной) практики связана с нормативными дисциплинами цикла профессиональной и практической подготовки: «Предпринимательство в гостинично-ресторанном хозяйстве», «Гостиничный и ресторанный менеджмент», «Маркетинг», «Проектирование объектов средств размещения и предприятий питания», «Организация работы предприятий питания», «Организация гостиничного хозяйства», «Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии».

Базами практики могут быть предприятия гостиничного и ресторанного хозяйства Донецкой 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 гостинично-ресторанных комплексах 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 за выполнением заданий рабочей программы, порядком прохождения, оценивания и подведения итогов практики.

# I. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ЧАСТЬ ПРАКТИКИ

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Целью практики является получение навыков самостоятельной практической деятельности, которая связана с будущей работой на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства разных типов и форм собственности. Обучающийся должен ознакомиться с особенностями организационной структуры средства размещения, с составом основных подразделений гостиничного предприятия, его инфраструктурными элементами и планировочными решениями, а также с особенностями организации номерного фонда, предоставления основных и дополнительных 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 и планировочных решений гостинично-ресторанного комплекса, будет способствовать закреплению знаний, полученных при изучении таких дисциплин, как: «Предпринимательство в гостинично-ресторанном хозяйстве», «Гостиничный и ресторанный менеджмент», «Маркетинг», «Проектирование объектов средств размещения и предприятий питания», «Организация работы предприятий питания», «Организация гостиничного хозяйства», «Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии» и др., а также формированию самостоятельности суждений и умению делать выводы и принимать решения.

### *Задачи практики:*

- формирование общего представления о деятельности гостиничного комплекса; определение цели и задач гостиничного предприятия;
- ознакомление с работой основных структурных подразделений гостиницы, составом номерного фонда, 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 управления качеством услуг предприятия;
- анализ планировочных решений гостинично-ресторанного комплекса;
- выполнение индивидуального задания.

По результатам прохождения практики обучающиеся должны

### *знать:*

- цели и задачи гостиничного предприятия;

- организацию работы основных структурных подразделений гостиницы;
- организацию эффективной маркетинговой деятельности на предприятии;
- управленческие процессы, происходящие на предприятии;
- основы организации труда управленческого персонала на предприятии;
- основы системы управления качеством услуг на предприятии;
- принципы компоновки планировочных решений гостинично-ресторанного комплекса.

***уметь:***

- выполнять определенные виды работ в основных структурных подразделениях гостиничного 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 гостиничного и ресторанного хозяйства всех форм собственности и является официальным основанием для прохождения практики обучающихся.

Практика обучающихся проводится на современных предприятиях гостиничного и ресторанного хозяйства и отвечает требованиям программы практики и Положению о производственной практике. Базами практики являются гостинично-ресторанные комплексы г. Донецка, а также других населенных пунктов Донецкой 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 43.03.03 Гостиничное дело профиля Гостинично-ресторанное дело, 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 индивидуальные беседы с обучающимися, руководитель практики от кафедры выдает каждому обучающемуся программу практики, дневник, индивидуальное задание.

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

*несет ответственность за:*

- общее руководство согласно программе 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 вопросам программы практики;

*обеспечивает:*

- подготовленность обучающихся-практикантов к 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 гостинично-ресторанного хозяйства:

- 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 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 производственной (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 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
УК-2      Способен определять круг задач в	ИДК-1 <sub>УК-2</sub> Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение.

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	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 задачи проекта заявленного качества и за установленное время. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	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
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке	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. ИДК-5 <sub>УК-4</sub> Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.
УК-5 Способен	ИДК-1 <sub>УК-5</sub> Находит и использует необходимую для саморазвития и

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>ИДК-4<sub>УК-6</sub> Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.</p> <p>ИДК-5<sub>УК-6</sub> Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков</p>
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	<p>ИДК-1<sub>УК-7</sub> Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни</p> <p>ИДК-2<sub>УК-7</sub> Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.</p>
УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при	<p>ИДК-1<sub>УК-8</sub> Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.</p> <p>ИДК-2<sub>УК-8</sub> Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.</p> <p>ИДК-3<sub>УК-8</sub> Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения)</p>

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
возникновении чрезвычайных ситуаций	на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. ИДК-4 <sub>УК-8</sub> Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.
ПКО-1.Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания	ИДК-1 <sub>ПКО-1</sub> Формирует цель и задачи деятельности подразделений гостиниц и предприятий питания и организует их выполнение. ИДК-2 <sub>ПКО-1</sub> Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; ИДК-3 <sub>ПКО-1</sub> Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; ИДК-4 <sub>ПКО-1</sub> Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений гостиничного комплекса;
ПКО-2.Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания	ИДК-1 <sub>ПКО-2</sub> Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов); ИДК-2 <sub>ПКО-2</sub> Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания; ИДК-3 <sub>ПКО-2</sub> Обеспечивает организацию и функционирование службы внутреннего контроля; ИДК-4 <sub>ПКО-2</sub> Организует контроль за функционированием системы внутреннего распорядка; ИДК-5 <sub>ПКО-2</sub> Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания
ПКО-3.Способен применять современные технологии для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта	ИДК-1 <sub>ПКО-3</sub> Участвует в формировании гостинично-ресторанного продукта на основе современных технологий. ИДК-2 <sub>ПКО-3</sub> Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания. ИДК-3 <sub>ПКО-3</sub> Разрабатывает предложения по изменению состава гостинично-ресторанного продукта с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя.
ПКО-4.Готов к реализации проектов на предприятиях размещения и питания	ИДК-1 <sub>ПКО-4</sub> Определяет цели и задачи проекта, составление технико-экономического обоснования. ИДК-2 <sub>ПКО-4</sub> Организует процесс проектирования и реализации проектов в гостиничной деятельности. ИДК-3 <sub>ПКО-4</sub> Обеспечивает распределение полномочий в процессе работы над проектом. ИДК-4 <sub>ПКО-4</sub> Обеспечивает материально-техническое обеспечение проекта
ПКО-5.Способен организовать работу по подтверждению	ИДК-1 <sub>ПКО-5</sub> Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания	<p>комплекса и предприятия питания.</p> <p>ИДК-2<sub>ПКО-5</sub> Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса и предприятия питания.</p> <p>ИДК-3<sub>ПКО-5</sub> Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта;</p>
ПКО-6.Способен применять прикладные методы исследовательской деятельности в сфере гостеприимства	<p>ИДК-1<sub>ПКО-6</sub> Использует прикладные методы для исследования рынка гостинично-ресторанных услуг и его компонентов, особенностей конкуренции; маркетинговых исследований для формирования и продвижения гостинично-ресторанного продукта, соответствующего запросам потребителей;</p> <p>ИДК-2<sub>ПКО-6</sub> Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания на предприятиях размещения и питания.</p> <p>ИДК-3<sub>ПКО-6</sub> Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации</p>
ПК-1.Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятий размещения и питания для обоснования эффективных управленческих решений	<p>ИДК-1<sub>ПК-1</sub> Осуществляет сбор и анализ данных о затратах предприятия и его подразделений.</p> <p>ИДК-2<sub>ПК-1</sub> Участвует в составлении сметы и формировании стоимости гостинично-ресторанных услуг</p> <p>ИДК-3<sub>ПК-1</sub> Организует оценку экономической эффективности деятельности предприятия и его подразделений</p> <p>ИДК-4<sub>ПК-1</sub> Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности подразделений предприятий размещения и питания.</p>
ПК-2.Способен к организации продаж гостинично-ресторанного продукта на основе современных рыночных технологий	<p>ИДК-1<sub>ПК-2</sub> Осуществляет оценку и анализ программ продаж гостинично-ресторанного продукта</p> <p>ИДК-2<sub>ПК-2</sub> Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики предприятия</p> <p>ИДК-3<sub>ПК-2</sub> Осуществляет проведение мероприятий по продаже гостинично-ресторанного продукта с использованием современных технологий.</p>
ПК-3.Способен к продвижению гостинично-ресторанного продукта с использованием современных информационных технологий	<p>ИДК-1<sub>ПК-3</sub> Анализирует рыночную ситуацию и выбор целевых сегментов потребителей</p> <p>ИДК-2<sub>ПК-3</sub> Разрабатывает программу продвижения гостинично-ресторанного продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий.</p> <p>ИДК-3<sub>ПК-3</sub> Осуществляет проведение мероприятий по продвижению гостинично-ресторанного продукта целевым сегментам потребителей и индивидуальным клиентам.</p> <p>ИДК-4<sub>ПК-3</sub> Проводит мероприятия по оценке эффективности программ продвижения.</p>

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
ПК-4. Готов самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта	ИДК-1 <sub>ПК-4</sub> Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для решения задач проектирования гостинично-ресторанного продукта ИДК-2 <sub>ПК-4</sub> Обеспечивает использование актуальной и полноценной информации в процессе проектирования гостиничной деятельности. ИДК-3 <sub>ПК-4</sub> Обеспечивает информационное сопровождение проектов на всех этапах проектирования.
ПК-5. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИДК-1 <sub>ПК-5</sub> Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов. ИДК-2 <sub>ПК-5</sub> Осуществляет коммуникации с потребителями гостинично-ресторанных услуг, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИДК-3 <sub>ПК-5</sub> Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания
ПК-6. Способен использовать методы мониторинга и прогнозирования развития рынка гостиничных услуг а	ИДК-1 <sub>ПК-6</sub> Использует существующие технологии проведения мониторинга рынка услуг гостеприимства и методов исследования гостиничного продукта на рынке индустрии размещения и питания; ИДК-2 <sub>ПК-6</sub> Применяет методики определения рыночных потребностей, реальный объем продаж гостиничного продукта. ИДК-3 <sub>ПК-6</sub> Осуществляет на основе полученной информации прогнозирование объемов и ассортимента гостинично-ресторанных услуг

## **6. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ**

Содержание практики обусловлено видом и специализацией предприятия гостинично-ресторанного хозяйства, 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.	0,5
1.2. Общие сведения о предприятии: наименование предприятия, режим работы, специализация, форма собственности, правовой статус, реквизиты.	0,5
1.3. Состав служб на предприятии, их краткая характеристика.	0,5
1.4. Состав номерного фонда. Особенности оказания основных и дополнительных услуг.	1
<b>2. Управление гостинично-ресторанным комплексом</b>	
2.1. Структура управления предприятием: графическое представление, характеристика, анализ недостатков и преимуществ, эффективность функционирования	0,5
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.	0,5
2.3. Управленческие решения: характеристика, процесс и методы утверждения, эффективность.	1
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.	0,5
2.6. Рекомендации по совершенствованию организации управления предприятием.	1
<b>3. Организация маркетинговой деятельности на предприятии</b>	

Продолжение таблицы 1

1	2
3.1. Анализ рыночных возможностей предприятия	1
3.2. Анализ процесса формирования программы маркетинга	0,5
3.3. Контроль и координация маркетинговой деятельности	0,5
3.4. Анализ процесса по разработке PR-мероприятий предприятия	1
<b>4. Управление качеством продукции и услуг предприятия</b>	
4.1. Общие сведения о внедрении системы управления качеством услуг на предприятии	0,5
4.2. Организационная структура и функции персонала службы качества	0,5
4.3. Характеристика документации системы управления качеством услуг, которые внедрены на предприятии.	1
4.4. Анализ организации работ по управлению качеством услуг на предприятии и предложения по их усовершенствованию	1
<b>5. Анализ планировочных решений гостинично-ресторанного комплекса</b>	
5.1. Общая функционально-планировочная характеристика структуры здания гостиницы и ее отдельных элементов.	0,5
5.2. Характеристика зонирования и планировочных решений отдельных помещений приемно-вестибюльной группы. Анализ планировочных решений жилых помещений и вспомогательных помещений жилой группы	1
5.3. Зонирование и компоновка функциональных групп помещений заведений ресторанного хозяйства при отеле	0,5
5.4. Анализ и характеристика компоновочных решений административной, хозяйственной и производственной групп помещений гостиницы, а также помещений культурно-досугового и физкультурно-оздоровительного назначения	1
<b>6. Индивидуальное задание</b>	1
<b>7. Оформление результатов практики</b>	
7.1. Оформление отчета	2
7.2. 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 так же, 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 отрасли гостинично-ресторанного хозяйства;

*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 гостинично-ресторанного хозяйства.

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 служб в гостиничном предприятии, их функции 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, характеристику номерного фонда отеля, особенности потребителей, характеристику основных и дополнительных услуг предприятия.</p> <p>Ознакомиться с составом служб и их функциями, особенностями организации работы в каждой службе, перечнем должностей и квалификационным составом работников в каждой службе.</p>	<p>Анализ структуры номерного фонда, оказание основных и дополнительных услуг в отеле.</p> <p>Оценка качества и состояния мебели в отеле.</p> <p>Анализ организации работы основных служб гостиничного предприятия</p>	<p>Провести анализ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- номерного фонда отеля, особенностей контингента проживающих;</li> <li>- формирование основных и дополнительных услуг предприятия;</li> <li>- качества и состояния мебели номерного фонда.</li> </ul> <p>Провести анализ состава служб, их функции.</p>	<p>Определить соответствие состава номерного фонда, организации номера требованиям стандарта.</p> <p>Определить особенности организации работы в каждой службе.</p>	<p>Дать рекомендации по улучшению структуры номерного фонда. Предложить пути оптимизации организации гостиничных номеров.</p> <p>Сделать предложения относительно улучшения организации работы служб.</p>

Изучить управление гостинично-ресторанным комплексом.	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 и других служб	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 служб и 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 гостинично-ресторанных 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 выполнения 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
Ознакомление с объемно-планировочными и компоновочными решениями гостинично-ресторанного комплекса	Предоставить описание объемно-планировочных решений отеля в целом и провести обмер отдельных функциональных помещений	Изучить недостатки в организации объемно-планировочных и компоновочных решений ГРК	Предоставить анализ объемно-планировочных и компоновочных решений помещений	Дать характеристику недостатков объемно-планировочных и компоновочных решений помещений, согласно требованиям ДБН	Разработать рекомендации по совершенствованию объемно-планировочных и компоновочных решений предприятия
<b>Образовательный уровень</b>	<b>БАКАЛАВР</b>				

## **8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (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 жителей отеля. Состав и особенности предоставления основных и дополнительных гостиничных услуг.

Характеристика номерного фонда гостиницы (типы и количество номеров, их расположение, виды кроватей и основная мебель, используемые в номерах).

Таблица 1.1 - Характеристика номерного фонда гостиницы

Типы номеров	Количество номеров	Виды кроватей	Перечень мебели	Площадь номера, м <sup>2</sup>
1	2	3	4	5

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

Предоставить перечень всех служб гостиничного предприятия. Кратко охарактеризовать каждую службу, ее функции. Исследовать систему взаимодействия между различными службами гостиничного предприятия.

### **8.2. Организация управления гостинично-ресторанным комплексом**

#### **8.2.1. Структура управления гостинично-ресторанным комплексом**

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 гостинично-

ресторанного комплекса. Определить эффективность действенности принятых руководителем решений посредством использования количественных и качественных показателей.

Изучить и проанализировать организацию труда управленческого персонала гостиницы: 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 гостиницы.

Обосновать предложения по совершенствованию управления гостинично-ресторанным комплексом.

### **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 товара (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 товаров (услуг).

#### **8.4. Система менеджмента качества (СМК) услуг предприятия.**

##### **8.4.1. Общие сведения о внедрении системы менеджмента качества 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 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 и служб гостинично-ресторанного комплекса. Права и полномочия лиц, занимающихся вопросами качества гостинично-ресторанных 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.

#### **8.5. Анализ планировочных решений гостинично-ресторанного комплекса**

##### **8.5.1. Функционально-планировочная характеристика гостиницы**

Предоставить общую функционально-планировочную характеристику структуры здания гостиницы и ее отдельных элементов по критериям: тип здания, этажность, конфигурация здания, принятая архитектурно-планировочная схема, характеристика функциональных групп помещений и их размещение по этажам отеля.

**8.5.2. Характеристика зонирования и планировочных решений отдельных помещений приемно-вестибюльной группы. Анализ планировочных решений жилых помещений и вспомогательных помещений жилой группы.**

Охарактеризовать схему функциональной организации, зонирования и планировочных решений отдельных помещений приемно-вестибюльной группы гостиницы. Предоставить анализ планировочных решений жилых помещений и вспомогательных помещений жилой группы.

### **8.5.3. Характеристика зонирования и компоновки функциональных групп помещений заведений ресторанного хозяйства при гостинице.**

Дать характеристику зонирования и компоновки функциональных групп помещений заведений ресторанного хозяйства при гостинице. Проанализировать состав помещений предприятий питания, расположение и взаимосвязь всех групп помещений в соответствии с требованиями технологического проектирования.

### **8.5.4. Анализ и характеристика компоновочных решений административной, хозяйственной и производственной групп помещений гостиницы, а также культурно-досугового и физкультурно-оздоровительного назначения.**

Проанализировать состав помещений и предоставить характеристику компоновочных решений административной, хозяйственной и производственной групп помещений гостиницы, а также культурно-досугового и физкультурно-оздоровительного назначения.

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

Во время производственной (преддипломной) практики обучающийся выполняет индивидуальное задание, которое ему выдает руководитель 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 вместимость, категорию гостиницы, обслуживающий контингент, месторасположение гостинично-ресторанного предприятия, состав служб, 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) Определить степень автоматизации гостиничного предприятия и предоставить перечень автоматизированных рабочих мест в гостинице и их функциональное назначение.

2) Проанализировать график выхода на работу рабочих СПиР в гостинице и разработать оптимальный режим работы работников службы на определенный период.

3) Проанализировать состав должностной инструкции работника в соответствии с требованиями.

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

- 5) Исследовать качество мебели в номере и ее соответствие категории отеля.
- 6) Исследовать качество постельного белья в гостинице, проанализировать периодичность ее замены и соблюдения санитарно-гигиенических требований во время замены белья.
- 7) Проанализировать степень механизации труда в гостиничном предприятии.
- 8) Организация рабочего места одного из сотрудников гостинично-ресторанного комплекса и его анализ.
- 9) Исследовать эффективность функционирования службы Room Service в гостиничном предприятии.
- 10) Исследовать организацию питания персонала в гостинице, дать предложения по ее улучшению.
- 11) Проанализировать действующую практику подбора персонала кадровой службой гостиницы.
- 12) Исследовать организацию труда руководителя гостиницы.
- 13) Разработать мероприятия по экономному использованию материально-технических ресурсов.
- 14) Исследовать коммуникационные связи и сети на предприятии.
- 15) Исследовать организационную структуру маркетинговой службы на предприятии.
- 16) Исследовать цели, задачи и функции маркетинговой службы и их соответствие рынку и экономической ситуации в выбранном рыночном сегменте.
- 17) Разработать методику оценки уровня удовлетворенности потребителей услугами службы ... гостиницы.
- 18) Составить и описать иерархическую структуру показателей качества гостиничных (ресторанных) услуг.
- 19) Провести анкетный опрос потребителей относительно уровня качества обслуживания службы ... гостиницы.
- 20) Исследовать характер действия различных элементов обслуживания потребителей в подразделении ... гостиницы на восприятие ими качества услуг.
- 21) Разработать методику корректирующих действий по предотвращению жалоб потребителей гостинично-ресторанного комплекса.
- 22) Исследовать возможность совершенствования функционально-планировочной структуры гостинично-ресторанного комплекса.
- 23) Изучить и обосновать возможность совершенствования функциональной взаимосвязи группы жилых помещений и помещений заведений ресторанного хозяйства.
- 24) Разработать направления совершенствования организации функционально-планировочной взаимосвязи между функциональными помещениями заведений ресторанного хозяйства.

25) Исследовать возможность расширения ассортимента услуг культурно-досугового и физкультурно-оздоровительного направления за счет увеличения площади гостиницы и выделение для этого отдельных помещений.

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

Во время прохождения практики обучающийся под контролем руководителя от кафедры обязан ознакомиться с особенностями деятельности средства размещения: работой основных служб гостиницы, организацией предприятий питания при гостинице, с основными экономическими показателями деятельности предприятия.

Руководители практики обязаны проводить с обучающимися индивидуальные консультации по отдельным разделам и вопросам программы практики, во время которых наиболее совершенствуется техника и мастерство обучающегося, повышаются его профессиональные качества. Это будет способствовать углублению теоретических знаний, их реализации, связи обучения с практикой, раскрытию перспектив развития специальности и подготовке обучающихся к следующему этапу учебной работы в вузе.

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, но и на других предприятиях, организациях и учреждениях смежных отраслей.

## **11. УЧЕБНЫЕ ПОСОБИЯ**

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: учебник / С. И. Байлик. — 2-е изд., перераб. и доп. — К. :Дакор, 2009. - 368 с.
2. 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.
3. Доброзорова О.В. Организация работы менеджера: учеб. пособ. / О.В. Доброзорова, И.В. Осадчук. – К.: Кондор, 2009. - 452 с.
4. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н.И. Кабушкин. — М. : КНОРУС, 2013. — 416 с.
5. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 99 с. — ISBN 978-5-7782-3476-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91462.html>

6. 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 . — 1 электрон. опт. диск (CD-RM).
7. Менеджмент гостиничного-ресторанного хозяйства: Учебное пособие для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», специализация «Гостинично-ресторанное дело» очной и заочной форм обучения П.А. Заремба – Донецк: ДонНУЭТ, 2017. – 298 с.
8. 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 .
9. Огарков А.А. Основы современного менеджмента [ Электронный ресурс ] : учеб. пособие / А. А. Огарков ; ФГБОУ ВО "Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при президенте РФ", Волгогр. ин-т упр. . — Волгоград : Изд-во Волгогр. ин-та упр., 2017 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ .
10. Основы коммерческой деятельности: корпоративные и маркетинговые стратегии: метод. пособие / В.В. Базылев, Б.З. Воробьев, С.Е. Савин. — К.: Издательство Европейского университета, 2015. — 70 с.
11. 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.
12. Топольник В.Г. Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии [Текст]: учебн. пособ. /В.Г.Топольник. - Донецк : ДонНУЭТ, 2018. - 195 с.
13. Эванс, Джеймс Управление качеством : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Эванс ; перевод Э. М. Короткова ; под редакцией Э. М. Короткова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 672 с. — ISBN 5-238-01062-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74947.html>

## 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 зав. кафедрой, декана или администрации университета для принятия соответствующих мер.

Итоговый контроль проводится при защите обучающимся отчета по практике о ее прохождении.

### **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 гостиничного предприятия.

1.1. Характеристика номерного фонда, основных и дополнительных услуг.

1.2. Организация работы основных служб гостиничного предприятия.

2. Управление гостинично-ресторанным комплексом.

2.1. Структура управления гостинично-ресторанным комплексом.

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. Система управления качеством услуг предприятия.
  - 4.1. Общие сведения о внедрении системы менеджмента качества (СМК) услуг на предприятии.
    - 4.2. Характеристика организационной структуры СМК.
    - 4.3. Документальное обеспечение СМК.
  5. Анализ планировочных решений гостинично-ресторанного комплекса.
    - 5.1. Общая функционально-планировочная характеристика структуры здания гостиницы и ее отдельных элементов.
      - 5.2. Характеристика зонирования и планировочных решений отдельных помещений приемно-вестибюльной группы. Анализ планировочных решений жилых помещений и вспомогательных помещений жилой группы.
      - 5.3. Характеристика зонирования и компоновки функциональных групп помещений заведений ресторанного хозяйства при гостинице.
      - 5.4. Анализ и характеристика компоновочных решений административной, хозяйственной и производственной групп помещений гостиницы, а также культурно-досугового и физкультурно-оздоровительного назначения.
6. Индивидуальное задание.
  - Выводы и предложения.
  - Литература.
  - Приложения.

Приложениями к отчету являются следующие материалы:

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

Отчет оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ 2.106.68 «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
А	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 гостиничного предприятия, характер работ, выполняемых основными структурными подразделениями и всех составляющих инфраструктуры гостиничного предприятия;</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 работы предприятия. Делать выводы.</li> </ul>
В	80-89	«Хорошо» (4)	<p><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 %).</p>
С	75-79		<p><b>ХОРОШО (GOOD)</b> – в целом выполнена содержательная работа по задачам практики, но с принципиальными ошибками (до 15 %). Изложение итогового материала неполное или не завершенное.</p>
D	70-74	«Удовлетворительно» (3)	<p><b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (SATISFACTORY)</b> – обучающийся владеет полным объемом основного программного материала, усвоил информацию, которая предусмотрена</p>

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

## 15. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ПРАКТИКИ

После окончания срока практики обучающиеся отчитываются о выполнении программы и индивидуального задания. К защите отчета по практике допускаются обучающиеся, выполнившие программу практики в соответствии с календарным планом и представили отчет, индивидуальное задание, заполненный дневник. Отчет должен быть представлен руководителю практики в последний день практики и защищается обучающимся, который получает дифференцированную оценку. Оценка по практике вносится в ведомость защиты отчета по 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. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования: ГОСТ 30389-2013 - [Дата введения 2016-01-01]. – М.: Стандартинформ, 2016. – 35с. (Межгосударственный стандарт).
2. Услуги населению. Термины и определения (Переиздание) : ГОСТ 50646-2012. - [Дата введения 2014-01-01]. – М.: Стандартинформ, 2020. – 36 с. (Межгосударственный стандарт).
3. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг ГОСТ Р 50694-2013. - [Дата введения 2015-01-01]. – М.: Стандартинформ, 2014. – 26 с. (Национальный стандарт Российской Федерации).
4. Бытовое обслуживание населения. Термины и определение (Переиздание) : ГОСТ Р 57137-2016. - [Дата введения 2017-06-01]. – М.: Стандартинформ, 2017. – 33с. (Национальный стандарт Российской Федерации).
5. Постановление Правительства РФ №158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» от 16 февраля 2019г.
6. Постановление правительства РФ №1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» от 21 сентября 2020г.
7. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг/ Н.Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2017. -224 с.
8. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие /Н.Л. Безрукова; Московский педагогический государственный университет. – М.: МПГУ, 2018. – 192 с

9. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: учебник / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 352с.
10. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристический бизнес / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 637с.
11. Гостиничное дело: учебник / под ред. М. Мышьяковой, С.Г. Шкуропат. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314 с.
12. Инновационный менеджмент : учебник / под ред. В. А. Швандара, В. Я. Горфинкеля. — М. : Вузовский учебник, 2009. - 382 с.
13. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н.И. Кабушкин. — М. : КНОРУС, 2013. — 416 с.
14. Кобяк М. В. Система качества туристского продукта как неотъемлемая часть стандартизации туристских услуг [Электронный ресурс ] : ст. / М. В. Кобяк. — [Донецк : ДонНУЭТ, 2017] . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
15. Котлер Ф. Маркетинг, гостеприимство, туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн, Д. Мейкенз. – М.: ЮНИТИ, 1998. – 760 с.
16. 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>
17. Мусакин А. А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим/А.А. Мусакин. — СПб. : Питер, 2008. — 320 с.
18. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-394-03125-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>
19. Саак А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учебное пособие/ А.Э. Саак, М.В.Якименко. – СПб.: Питер, 2007. – 432с.
20. Уокер Д.Р. Введение в гостеприимство: Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 463 с.
21. Филипповский Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмаровз. - М.: Финансы и статистика, 2008. - 176 с.
22. Шанаурина Ю.В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе: учебное пособие/ Ю.В. Шанаурина; Московский психолого-социальный университет. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 254 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 43.03.03 Гостиничное дело  
профиль Гостинично-ресторанное дело

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Руководитель практики  
от предприятия

\_\_\_\_\_  
(ФИО, должность)

Руководитель практики  
от университета

\_\_\_\_\_  
(ФИО, должность)

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

Члены комиссии:

\_\_\_\_\_

Донецк

20\_

## II. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ ПРАКТИКИ

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

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

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

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

- ✓ Проанализировать показатели хозяйственной деятельности предприятия по основным параметрам, сделать выводы и определить направления оптимизации работы предприятия;
  - ✓ составить технико-экономическое обоснование выпускной бакалаврской работы по результатам выполнения индивидуальных заданий.
- 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 обучающимся;
- 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-практикантами правил внутреннего трудового распорядка, ведет или организует ведение табеля посещения обучающимися 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. Товарооборот предприятия

Проанализируйте данные товарооборота в целом за год и по кварталам по общему объему и по составу (табл. 1.1). Определите динамику и неиспользованные резервы роста товарооборота и выпуска собственной продукции.

Таблица 1.1. - Показатели товарооборота и собственной продукции в текущих ценах

Кварталы	Продукция собственного производства, тыс. руб.			Покупные товары, тыс. руб.			Общий товарооборот, тыс. руб.			Удельный вес собственной продукции, %	
	прошлый год	отчетный год	темпы изменения, %	прошлый год	отчетный год	темпы изменения, %	прошлый год	отчетный год	темпы изменения, %	прошлый год	отчетный год
I											
II											
III											
IV											
За год											

### Необходимо рассчитать такие показатели:

1. Товарооборот общий (за год, другой период и в разрезе кварталов):

$$\text{ТО общий} = \text{СП} + \text{ПТ}, \quad (1.1)$$

где  $\text{ТО}_{\text{общий}}$  - товарооборот общий;  
СП - собственная продукция;  
ПТ - покупные товары.

$$\text{ТО общий} = \text{ОПТ} + \text{РОЗНИЧ}, \quad (1.2)$$

где ОПТ - оптовая продажа;  
РОЗНИЧ - розничная продажа.

2. Удельный вес собственной продукции :

$$d_{\text{СП}} = \frac{\text{СП}}{\text{ТО}_{\text{общ}}} \times 100\%, \quad (1.3)$$

где  $d_{\text{СП}}$  - удельный вес собственной продукции.

3. Темп изменения (общего товарооборота, собственной продукции покупных товаров) :

$$T_{\text{изм.}} = \frac{\text{ТО}_1}{\text{ТО}_0} \cdot 100\%, \quad (1.4)$$

где  $T_{\text{изм.}}$  - темп изменения (роста или снижения);  
 $\text{ТО}_1$  - товарооборот отчетного (или текущего) периода;  
 $\text{ТО}_0$  - товарооборот прошлого периода.

### 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, %
Общий товарооборот	тыс. руб.			
в т.ч. собственная продукция	тыс. руб			
Среднесписочная численность рабочих	чел			
в т.ч. работников производства	чел			
Выработка на одного работника предприятия	тыс. руб			
Выработка на одного работника производства	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):

$$V_3 = \frac{TO}{Ч_3}, \quad (1.6)$$

где  $V_3$  - выработка общая;  
 $TO$  - товарооборот общий;  
 $Ч_3$  - общая численность рабочих.

2. Производительность труда по продукции собственного производства:

$$V_{сп} = \frac{СП}{Ч_п}, \quad (1.7)$$

где  $V_{сп}$  - производительность труда по продукции собственного производства;  
 $СП$  - объем продукции собственного производства;

Чп - численность рабочих производства.

3. Уровень фонда оплаты труда:

$$Y_{\text{ФОТ}} = \frac{\text{ФОТ}}{\text{ТО}} \times 100\%, \quad (1.8)$$

где  $Y_{\text{ФОТ}}$  - уровень фонда оплаты труда.

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

$$A_{\text{измен}} = \text{ФОТ}_1 - \text{ФОТ}_0, \quad (1.9)$$

где  $A_{\text{измен}}$  - абсолютное изменение фонда оплаты труда;  
положительное значение - перерасход,  
отрицательное значение - экономия.  
 $\text{ФОТ}_1$  - фонд оплаты труда отчетного периода;  
 $\text{ФОТ}_0$  - фонд оплаты труда прошлого периода.

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

$$\text{Отн.изм.} = \frac{\left( Y_{\text{ФОТ}_1} - Y_{\text{ФОТ}_0} \right) \times \text{ТО}_1}{100}, \quad (1.10)$$

где Отн. изм. - относительное изменение фонда оплаты труда;  
 $Y_{\text{ФОТ}_1}$  - уровень фонда оплаты труда отчетного периода;  
 $Y_{\text{ФОТ}_0}$  - уровень фонда оплаты труда прошлого периода;  
 $\text{ТО}_1$  - товарооборот отчетного периода.

6. Прирост товарооборота за счет производительности труда:

$$\Delta \text{ТО}_{\text{п}} = \frac{\text{Т}_{\text{п}} - \text{Ч}_{\text{п}}}{\text{Т}_{\text{п}}} \times 100\%, \quad (1.11)$$

где  $\Delta$  - прирост товарооборота за счет производительности труда;  
 $\text{Т}_{\text{п}}$  - прирост товарооборота (%);  
 $\text{Ч}_{\text{п}}$  - прирост численности рабочих (%).

7. Средняя заработная плата одного работника в месяц:

$$\overline{ЗП} = \frac{\text{ФОТ}_{\text{общ}}}{\text{Ч}_{\text{общ}} \times \text{М}}, \quad (1.12)$$

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - 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:

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

где  $y_{\text{ВП}}$  - 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:

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

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

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

#### 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 (%):

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

где  $y_{\text{р}}$  - уровень расходов;

P - сумма расходов.

2. Абсолютное изменение расходов (экономия или перерасход) :

$$A_{\text{ИЗМЕН}} = P_1 - P_0 \quad (1.18)$$

где A<sub>изм.</sub> - абсолютное изменение расходов предприятия;  
положительное значение - перерасход,  
отрицательное значение - экономия.

P<sub>1</sub> - сумма расходов отчетного периода;

P<sub>0</sub> - 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<sub>p1</sub> - уровень расходов отчетного периода;

Y<sub>p0</sub> - уровень расходов прошлого периода;

TO<sub>1</sub> - товарооборот отчетного периода.

4. Индекс расходов :

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

где I<sub>p</sub> - 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<sub>p</sub> - часть определенного вида расходов в сумме расходов, %;

Y<sub>i</sub> - определенный вид расходов;

Y<sub>общ</sub> - 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		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 товарообороте, %	тыс. руб.	доля в товарообороте, %	
Товарооборот (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:

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

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

2. Финансовые результаты от операционной деятельности:

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

где  $\text{ФР}_{од}$  - финансовые результаты от операционной деятельности;

положительное значение (ФР<sub>од</sub>) - прибыль;  
отрицательное значение (ФР<sub>од</sub>) - убыток;  
ЧД - чистый доход;  
Р - расходы.

3. Финансовый результат (налогооблагаемая прибыль) общий:

$$\text{ФР} = \text{ФР}_{\text{од}} + \text{Д}_i - \text{Р}_i, \quad (1.25)$$

где ФР - финансовый результат общий;  
положительное значение (ФР<sub>од</sub>) - прибыль;  
отрицательное значение (ФР<sub>од</sub>) - убыток;  
Д<sub>і</sub> - другие доходы;  
В<sub>і</sub> - другие расходы.

4. Налог на прибыль:

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

где НП - сумма налога на прибыль;  
ФР - финансовый результат общий;  
НПП - ставка налога на прибыль согласно действующему законодательству.

5. Чистая прибыль (убыток):

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

где ЧП - сумма чистой прибыли;  
ФР - финансовый результат общий;  
НП - сумма налога на прибыль.

## 5. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Аллен, К. Продвижение новых технологий на рынок / К. Р. Аллен; Пер. с англ. — М.: БИНОМ. Лаборатория известной, 2014.-286 с.
2. Бариленко В.И. Анализ хозяйственной деятельности: Учебное пособие. -М.: Издательство «Омега-Л», 2014. —414 с.
3. Баскакова О.В. Экономика предприятия (организации) : Учебник. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. — 372 с.
4. Бланк И.А. Управление финансовыми ресурсами/И.А.Бланк. —

- М.:Издательство "Омега-Л"; ООО "Эльга", 2014. — 768с.
5. Брусов П.В., Филатова Т.В., Орехова Н.П. Современные корпоративные финансы и инвестиции/ М.: КноРус, 2014. — 520 с.
  6. Бурганова Р.А., Холодова И.К., Вакулюк С.Ю. Экономика организаций. - Каз.федер.ун-т. – Казань, 2015. – 108 с.
  7. Владимирова А.В., Вильдяева Н.И. и др. Финансовая среда предпринимательства и предпринимательские риски // Владимирова А.В., Вильдяева Н.И., Куделя Е.А., Лосевская С.А. — 2-е изд., испр. и доп. — Новочеркасск: ДонГАУ, 2015. — 344 с.
  8. Грибов В.Д., Грузинов В.П., Кузьменко В.А. Экономика организации (предприятия) .-Учебник. 6-е изд., перераб. М.: КНОРУС, 2013. - 416 с.
  9. Грибов В.Д., Леонов А.Л. Экономика предприятия сервиса. - КноРус, 2013. — 277 с.
  10. 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
  11. Дзюба С.А. Теория фирмы: модели и приложения : Учебник/ С.А. Дзюба. - Иркутск: Изд-во ИГУ, 2015. — 102 с.
  12. 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».
  13. 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.
  14. Мировая экономика: учебник / А.С. Филипченко, О. И. Рогач, О. И. Шныров. - К.: Лыбидь, 2015. - 458 с.
  15. 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.
  16. 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.

17. Теория экономического анализа : уч. пособ. / Есть. К. Бабець, М. И. Горлов, С. О. Жуков, В. П. Стасюк.- К.: Професионал, 2014.- 384 с.
18. 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.
19. Чечевицына, Е.В. Экономика предприятия : Уч. пособ. - М.: Колос, 2010.-380 с.
20. Экономика предприятия [Электронный ресурс]: [электрон. учебник] / [Т. А. Вайс, Е. Н. Вайс, В. С. Васильцов и др.] . — М. : КноРус, 2013.
21. Экономика фирмы (организации, предприятия): Учебник / В.Я. Горфинкель, Т.Г. Попадюк; Под ред. Б.Н. Чернышева, В.Я. Горфинкеля. - 2-е изд. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 296 с.
22. Экономика фирмы: схемы, определения, показатели: Справочное пособие / Е.В. Арсенова, О.Г. Крюкова. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 248 с.
23. Экономика фирмы: учебник для вузов по экон. специальностям / Моск. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова; ред. Н. П. Иващенко. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 527 с.
24. Экономика фирмы: Учебное пособие/Финансовый Университет при Правительстве РФ; Под ред. А.Н. Ряховской. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2014. - 511 с.

## **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 обучающимися 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 проходит перед комиссией, состоящей из преподавателей кафедры, решением которой определяется дифференцированная оценка в баллах по требованиям кредитно-модульной системы. Оценку вносят в ведомость, зачетную книжку и индивидуальный план обучающегося.

### Шкала оценивания (по требованиям кредитно-модульной системы)

90-100 баллов	Отлично	A
75-89 баллов	Хорошо, в том числе: B (80-89) баллов C (75-79) баллов	B C
60-74 баллов	Удовлетворительно, в том числе: D (70-74) баллов E (60-69) баллов	D E
35-59 баллов	Неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи	FX
1-34 баллов	Неудовлетворительно с обязательным повторным курсом	F

Определение уровня подготовки отчета осуществляется по *критериям*:

– **оценке А "отлично"** соответствует выявление всестороннего систематического и глубокого знания программного материала; полное владение материалом, методами и инструментарием аналитической работы, методами планирования и прогнозирования деятельности предприятия; умение использовать их на практике;

– **оценкам В или С "хорошо"** соответствует выявление всестороннего систематического и глубокого знания программного материала; владение

материалом, методами и инструментами, предусмотренными программой; умение использовать их на практике.

*При этом:*

**В - очень хорошо** - выше средних стандартов, но с некоторыми ошибками,

**С - хорошо** - в целом содержательная работа со значительными ошибками.

– **оценкам D или E "удовлетворительно"** соответствуют знания основного программного материала; усвоение информации в основном из лекционного курса; поверхностные знания материала, наличие непринципиальных ошибок.

*При этом:*

**D - удовлетворительно** – четко, но со значительными недостатками.

**E - достаточно** – соответствует минимальным критериям.

– **оценкам FX или F "неудовлетворительно"** соответствует выявление значительных пробелов в знаниях основного программного материала.

*При этом:*

**FX - неудовлетворительно** - необходима еще определенная работа для зачисления кредита.

**F - неудовлетворительно** - требуется большая работа в будущем.

## 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 над соблюдением режима труда проводится руководителем практики от предприятия.

Периодически по графику, разработанному на кафедре, руководители практики от университета проводят проверку состояния прохождения практики на предприятиях, ведение текущих записей дневника и составления итогового отчета по практике. При наличии нарушений обучающимися 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 предприятии или неудовлетворительную оценку во время защиты, повторно направляется на практику в период каникул или отчисляется из учебного заведения.

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

О Т Ч Е Т

о прохождении производственной (преддипломной) практики  
(Экономическая часть)

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

Обучающегося \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы  
направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
профиль Гостинично-ресторанное дело

\_\_\_\_\_  
(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\_

57

Учебное издание

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

**Крылова** Людмила Вячеславовна, канд. техн. наук, доцент

**Палий** Наталья Сергеевна, канд. экон. наук, доцент

## **ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ПРЕДДИПЛОМНАЯ) ПРАКТИКА**

### **Рабочая программа**

для обучающихся 4 курса очной, 5 курса заочной форм  
обучения направления подготовки  
43.03.03 Гостиничное дело  
профиль Гостинично-ресторанное дело

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