

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 13:17:06
Уникальный программный идентификатор:
b066544bae1e449cd8bfc979257224a6676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-
БАРАНОВСКОГО»**

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе
Л.В. Крылова

(подпись):

« 28 » 02 2024 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ
ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ**

Б2.О.01(У) УЧЕБНАЯ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ) ПРАКТИКА

(вид, тип практики в соответствии с учебным планом)

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

Программа высшего образования - программа магистратуры

Направление подготовки 43.04.01 Сервис
(код и наименование)

Магистерская программа Социально-культурный сервис
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Форма обучения, курс:
очная форма обучения 1 курс
заочная форма обучения 1 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк 2024

Рабочая программа практической подготовки при проведении практики
Учебной (ознакомительной) практики для обучающихся
(вид, тип практики)

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис
(код, наименование)

Магистерской программы Социально-культурный сервис,
(наименование)

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

- в 2024 г. - для очной формы обучения;
- в 2024 г. - для заочной формы обучения

Разработчик: Полякова Алла Вениаминовна, доцент кафедры сервиса и гостиничного
дела, кандидат технических наук, доцент

(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от «22» февраля 2024 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела


(подпись)

Я.В. Дегтярева
(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса


(подпись)

И.В. Кощавка
(инициалы, фамилия)

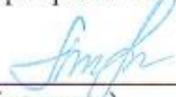
Дата «26» февраля 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «28» февраля 2024 года № 7

Председатель


(подпись)

Л.В. Крылова
(инициалы, фамилия)

©Полякова А.В., 2024 г
© ФГБОУ ВО «ДонНУЭТ имени
Михаила Туган-Барановского», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ

Наименование показателей	Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования	Характеристика практической подготовки при проведении практики	
		очная форма обучения	заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 6	Укрупненная группа направлений подготовки <u>43.00.00 Сервис и туризм</u> (код и название)	___Обязательная___	
	Направление подготовки <u>43.04.01 Сервис</u> (код, название)		
Общее количество часов – 216	Магистерская программа: Социально-культурный сервис (название)	Год подготовки	
		1-й	1-й
		Семестр	
		2-й	2-й
Количество часов в неделю для очной формы обучения: 54 часа	Программа высшего образования - <u>программа магистратуры</u>	Индивидуальные задания	
		По варианту	По варианту
		Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	
		Зачет с оценкой	Зачет с оценкой

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ

Цель учебной (ознакомительной) практики: закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося, конкретизации сведений, полученных при изучении дисциплин учебного плана, приобретение им практических навыков и компетенций, необходимых для успешного внедрения полученных знаний, а также получение опыта самостоятельной профессиональной деятельности на предприятии сервиса - месте прохождения практики, формирование профессионального умения принимать самостоятельные решения по формулированию и разрешению научно-практических проблем в определенных условиях, овладению современными методами управления и формами организации деятельности.

Задачи:

- формирование общего представления о деятельности предприятия сервиса, определение цели и задач предприятия;
- ознакомление с работой основных структурных подразделений предприятия сервиса и всех составляющих инфраструктуры предприятия;
- выявление особенностей предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии;
- анализ деятельности предприятия сервиса и определение ее качества;
- изучение системы управления человеческими ресурсами в предприятии сервиса и исследование кадровой политики предприятия;
- изучение организации стратегического управления на предприятии;
- изучение бизнес-процессов предприятия сервиса;
- исследование инновационных процессов на предприятии сервиса;

- анализ инновационной деятельности предприятия сервиса.

3. МЕСТО ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Практическая подготовка при проведении Б2.О.01(У) Учебной (ознакомительной) практики относится к обязательной части ОПОП ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа Социально-культурный сервис. Практика связана с нормативными дисциплинами практической подготовки: «Методология и методы научных исследований», «Моделирование инновационных процессов социально-культурного сервиса», «Стратегический менеджмент», «Корпоративное управление в сервисе», «Методы системного анализа в сервисной деятельности», «Исследование бизнес-процессов в сервисе», «Инновационные технологии в сервисной деятельности», «Сетевые формы организации в индустрии гостеприимства и туризме». Практика является важнейшей составляющей обучения. Во время практики обучающийся осуществляет проверку своих знаний и повышает их уровень, общаясь с профессионалами, проводит исследование уставных, учредительных документов, осуществляет знакомство с принципами ведения хозяйственной деятельности, учета и контроля на предприятии сервиса, исследование ресурсных рынков, на которых активно действует предприятие сферы услуг и анализирует факторы влияния на его производственно-хозяйственную деятельность.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате прохождения 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>
1	2
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИДК-1 _{УК-1} Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. ИДК-2 _{УК-1} . Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению. ИДК-3 _{УК-1} Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системных и междисциплинарных подходов.
УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	ИДК-1 _{УК-2} Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления. ИДК-2 _{УК-2} Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения. ИДК-3 _{УК-2} Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы. ИДК-4 _{УК-2} Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.

1	2
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИДК-1 _{УК-3} Вырабатывает стратегию командой работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. ИДК-2 _{УК-3} Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений. ИДК-3 _{УК-3} Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИДК-1 _{УК-4} Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке. ИДК-2 _{УК-4} Переводит академические и профессиональные тексты (рефераты, аннотации, обзоры, статьи и т.д.) с иностранного языка или на иностранный язык. ИДК-3 _{УК-4} Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе с зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИДК-1 _{УК-5} Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии. ИДК-2 _{УК-5} Выстраивает профессиональное социальное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп. ИДК-3 _{УК-5} Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	ИДК-1 _{УК-6} Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), целесообразно их использует. ИДК-2 _{УК-6} Определяет образовательные потребности и способы совершенствования (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки. ИДК-3 _{УК-6} Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития.
ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	ИДК-1 _{ОПК-1} . Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса ИДК-2 _{ОПК-1} . Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса ИДК-3 _{ОПК-1} . Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере
ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	ИДК-1 _{ОПК-2} . Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления. ИДК-2 _{ОПК-2} . Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления ИДК-3 _{ОПК-2} . Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания

1	2
	ИДК-4 _{ОПК-2} . Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса
ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ИДК-1 _{ОПК-3} . Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества ИДК-2 _{ОПК-3} . Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	ИДК-1 _{ОПК-4} . Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса ИДК-2 _{ОПК-4} . Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса ИДК-3 _{ОПК-4} . Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет
ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ИДК-1 _{ОПК-5} . Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса ИДК-2 _{ОПК-5} . Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций ИДК-3 _{ОПК-5} . Умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса
ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ИДК-1 _{ОПК-6} . Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности ИДК-2 _{ОПК-6} . Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности ИДК-3 _{ОПК-6} . Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях
ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	ИДК-1 _{ОПК-7} . Осуществляет педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания ИДК-2 _{ОПК-7} . Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам ИДК-3 _{ОПК-7} . Умеет планировать результаты обучения, проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся

1	2
ПК-1. Способен преподавать по программам бакалавриата или ДПП, ориентированным на соответствующий уровень квалификации деятельности	ИДК-1 _{ПК-1} Преподает учебные курсы, дисциплины или проводит отдельные виды учебных занятий по программам бакалавриата или ДПП. ИДК-2 _{ПК-1} Разрабатывает под руководством специалиста более высокой квалификации учебно-методическое обеспечение для реализации учебных курсов, дисциплин или отдельных видов учебных занятий.
ПК-2. Способен управлять деятельностью сервисного предприятия	ИДК-1 _{ПК-2} Осуществляет оценку эффективности процесса обслуживания в сервисном предприятии ИДК-2 _{ПК-2} Анализирует проблемы и причины несвоевременного выполнения работ в сервисном предприятии ИДК-3 _{ПК-2} Разрабатывает и внедряет стандарты обслуживания сервисного предприятия ИДК-4 _{ПК-2} Формирует предложения по совершенствованию сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей
ПК-3. Способен управлять реализацией стратегии сервисного предприятия	ИДК-1 _{ПК-3} Распределяет задачи среди ответственных работников сервисного предприятия в сфере мониторинга и анализа развития отраслевых рынков ИДК-2 _{ПК-3} Проводит стратегические сессии по разработке и актуализации стратегии развития сервисного предприятия ИДК-3 _{ПК-3} Определяет приоритеты в стратегии развития сервисного предприятия ИДК-4 _{ПК-3} Управляет реализацией стратегических приоритетов через программы развития различных сфер деятельности сервисного предприятия ИДК-5 _{ПК-3} Осуществляет периодическую оценку результатов реализации утвержденных приоритетов и их актуализация в соответствии с изменением ситуации на отраслевых рынках
ПК-4. Способен разрабатывать и утверждать стратегические и годовые планы развития сервисного предприятия, управление их реализацией	ИДК-1 _{ПК-4} Координирует работы персонала по разработке системы планов в сфере реализации стратегических целей развития сервисного предприятия. ИДК-2 _{ПК-4} Контролирует показатели выполнения утвержденных планов. ИДК-3 _{ПК-4} Утверждает источники, объемы и сроки финансирования работ по реализации системы планов развития сервисного предприятия ИДК-4 _{ПК-4} Распределяет задачи среди ответственных работников по сбору данных о достижении целевых показателей, утвержденных планов и изменении условий реализации планов ИДК-5 _{ПК-4} Принимает управленческие решения о внесении изменений в планы и их реализацию
ПК-5. Способен организовывать процессы сервисной поддержки жизненного цикла промышленной продукции	ИДК-1 _{ПК-5} Изучает и анализирует технологии и качество выполнения процессов постпродажного обслуживания и сервиса, условий работы оборудования с целью определения необходимости проведения

	<p>корректирующих мероприятий</p> <p>ИДК-2_{ПК-5} Осуществляет корректировку проектных решений, направленную на обеспечение эффективной эксплуатации промышленной продукции.</p> <p>ИДК-3_{ПК-5} Разрабатывает требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта, включающей: здания, сооружения, системы</p>
ПК-6. Способен планировать техническое обслуживание и ремонт промышленной продукции	<p>ИДК-1_{ПК-6} Обеспечивает разработку концепции технического обслуживания и ремонта промышленной продукции</p> <p>ИДК-2_{ПК-6} Определяет совокупности взаимосвязанных технических средств, специальной технической документации и исполнителей, необходимых для поддержания и восстановления качества изделий</p> <p>ИДК-3_{ПК-6} Разрабатывает комплексы операций по поддержанию работоспособности или исправности изделия при использовании по назначению, ожидании, хранении и транспортировании</p> <p>ИДК-4_{ПК-6} Разрабатывает комплексы операций по восстановлению исправности или работоспособности изделий и восстановлению ресурсов изделий или их составных частей</p> <p>ИДК-5_{ПК-6} Разрабатывает и корректирует планы технического обслуживания и ремонта в нескольких альтернативных вариантах с учетом распределения, назначения обслуживающего и ремонтного персонала, обладающего необходимой квалификацией, наличия необходимых запчастей и расходных материалов</p> <p>ИДК-6_{ПК-6} Организует распределенную систему сбора и обработки службами заказчиков статистической информации о значениях показателей надежности, безотказности, долговечности, ремонтпригодности</p>
ПК-7. Способен разрабатывать проекты по управлению изменениями и реализовывать меры по преодолению сопротивления персонала предприятий сервиса	<p>ИДК-1_{ПК-7} Осуществляет анализ российской и зарубежной практики внедрения изменений на предприятиях сервиса</p> <p>ИДК-2_{ПК-7} Понимает и обосновывает перед собственниками бизнеса виды работ по разработке и реализации проектов по управлению изменениями на предприятиях сервиса</p> <p>ИДК-3_{ПК-7} Разрабатывает и реализует комплекс мер по преодолению сопротивления персонала предприятий сервиса</p> <p>ИДК-4_{ПК-7} Проводит оценку эффективности управленческих решений по внедрению изменений на предприятиях сервиса.</p>
ПК-8. Способен осуществлять научно-аналитическое обоснование выбора организационно-управленческих инноваций для их применения на предприятиях сервиса	<p>ИДК-1_{ПК-8} Осуществляет научно-аналитическое обоснование выбора организационно-управленческих инноваций для их применения на предприятиях сервиса</p> <p>ИДК-2_{ПК-8} Применяет научные методы исследования при проведении экспертизы организационно-управленческих инноваций, планируемых к применению на предприятиях сервиса</p>

В результате практической подготовки при проведении практики обучающийся должен:

знать:

- цели и задачи предприятия сервиса; организацию работы основных структурных подразделений предприятия сервиса, методы ведения хозяйственной деятельности предприятий сервиса;
- организацию системы управления человеческими ресурсами в предприятии сервиса;
- организацию и внедрение действенных стратегических направлений работы предприятия;
- управленческие процессы, происходящие на предприятии;
- классификацию бизнес-процессов и их составляющих;
- современные направления в организации инновационной деятельности в предприятии сервиса;
- основные социально-культурные принципы и технологии организации и планирования деятельности предприятий сервиса.

уметь:

- выполнять определенные виды работ в основных структурных подразделениях предприятия сервиса, связанные с организационной и управленческой деятельностью;
- исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по внедрению инноваций на предприятиях сервиса;
- исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по повышению эффективности и качества внедрения и реализации стратегических направлений работы предприятия;
- решать задачи, поставленные руководителем практики от предприятия;
- исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по повышению эффективности управленческой деятельности на предприятии.
- исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения относительно бизнес-процессов предприятия сервиса;
- применять методы и средства познания для совершенствования и развития своего интеллектуального и общекультурного уровня;
- использовать методы и методологию проведения исследовательской деятельности на предприятии сервиса.

владеть:

- навыками по выполнению управленческих видов работ на предприятиях сервиса;
- навыками по сбору, обработке и систематизации информации, выбору методов и средств решения задач исследования;
- навыками по подготовке данных для составления обзора и отчета о деятельности предприятия;
- навыками организации и проведении практических исследований, оценки и интерпретации полученных результатов;
- навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в процессе сервисной деятельности;
- навыками по организации работы в предприятиях сервиса.

5. ПРОГРАММА ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ

Этап практики	Описание содержания работы на каждом этапе (теме)
1	2
1.Организационно-технологическая характеристика предприятия	1.1. Организационные вопросы прохождения практики: оформление на практику, получение пропусков, инструктаж по технике безопасности, охране труда, правил противопожарной безопасности; составление графика прохождения практики от предприятия. Ознакомительная экскурсия по предприятию

1	2
	<p>1.2. Общие сведения о предприятии: наименование предприятия, режим работы, специализация, форма собственности, правовой статус, реквизиты</p> <p>1.3. Состав подразделений на предприятии, их краткая характеристика</p> <p>1.4. Состав инфраструктуры предприятия сервиса. Особенности оказания основных и дополнительных услуг</p> <p>1.5. Сервисная деятельность предприятия сервиса</p> <p>1.6. Исследования процессов обслуживания рекомендации по усовершенствованию услуг на предприятии сервиса</p>
2. Управление человеческими ресурсами на предприятии	<p>2.1. Система управления человеческими ресурсами в предприятии: графическое представление в организационной структуре предприятия, составление и анализ баланса рабочего времени</p> <p>2.2. Кадровая политика предприятия сервиса: средства кадровой политики предприятия; кадровое планирование на предприятии; принципы создания эффективной команды; составление профессиограммы</p> <p>2.3. Анализ эффективности управления человеческими ресурсами в предприятии сервиса</p> <p>2.4. Рекомендации по совершенствованию организации процесса управления человеческими ресурсами в предприятии сервиса</p>
3. Анализ внедрения стратегического менеджмента на предприятии сервиса	<p>3.1. Организация стратегического управления на предприятии сервиса</p> <p>3.2. Стратегическое планирование в системе стратегического менеджмента предприятия сервиса</p> <p>3.3. Управление реализацией стратегии</p>
4. Организация инновационной деятельности на предприятии	<p>4.1. Организация планирования нововведений на уровне предприятия сервиса</p> <p>4.2. Инновационные технологии в предприятии сервиса (организационные, социальные, инфраструктурные, технологические)</p> <p>4.3. Инновации в технологии в организации услуг служб (подразделений) предприятия сервиса</p> <p>4.4. Комплексная оценка инновационной деятельности предприятия</p>
5. Индивидуальное задание	Выполнение индивидуального задания полученного от научного руководителя
6. Оформление результатов практики	Написание отчета и его защита

6. СТРУКТУРА ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ

Название	Количество часов/дней	
	очная форма обучения	заочная/очно-заочная форма обучения
1	2	3
1. Организационно-технологическая характеристика предприятия		
1.1. Организационные вопросы прохождения практики: оформление на практику, получение пропусков, инструктаж по технике безопасности, охране труда, правил противопожарной безопасности; составление графика прохождения практики от предприятия. Ознакомительная экскурсия по предприятию	6/0,5	6/0,5
1.2. Общие сведения о предприятии: наименование предприятия, режим работы, специализация, форма собственности, правовой статус, реквизиты	8/1	8/1
1.3. Состав подразделений на предприятии, их краткая характеристика	8/1	8/1
1.4. Состав инфраструктуры предприятия сервиса. Особенности оказания основных и дополнительных услуг	12/1,5	12/1,5
1.5. Сервисная деятельность предприятия сервиса	12/1,5	12/1,5
1.6. Исследования процессов обслуживания рекомендации по усовершенствованию услуг на предприятии сервиса	12/1,5	12/1,5
2. Управление человеческими ресурсами на предприятии		
2.1. Система управления человеческими ресурсами в предприятии: графическое представление в организационной структуре предприятия, составление и анализ баланса рабочего времени	12/1,5	12/1,5
2.2. Кадровая политика предприятия сервиса: средства кадровой политики предприятия; кадровое планирование на предприятии; принципы создания эффективной команды; составление профессиограммы	12/1,5	12/1,5
2.3. Анализ эффективности управления человеческими ресурсами в предприятии сервиса	12/1,5	12/1,5
2.4. Рекомендации по совершенствованию организации процесса управления человеческими ресурсами в предприятии сервиса	11/1,5	11/1,5
3. Анализ внедрения стратегического менеджмента на предприятии сервиса		
3.1. Организация стратегического управления на предприятии сервиса	11/1,5	11/1,5

Продолжение таблицы

1	2	3
3.2. Стратегическое планирование в системе стратегического менеджмента предприятия сервиса	11/1,5	11/1,5
3.3. Управление реализацией стратегии	11/1,5	11/1,5
4. Организация инновационной деятельности на предприятии		
4.1. Организация планирования нововведений на уровне предприятия сервиса	11/1,5	11/1,5
4.2. Инновационные технологии в предприятии сервиса (организационные, социальные, инфраструктурные, технологические)	11/1,5	11/1,5
4.3. Инновации в технологии в организации услуг служб (подразделений) предприятия сервиса	11/1,5	11/1,5
4.4. Комплексная оценка инновационной деятельности предприятия	11/1,5	11/1,5
5. Индивидуальное задание	16/2	16/2
6. Оформление результатов практики	16/2	16/2
7. Защита работы	2/0,5	2/0,5
Итого	216/28	216/28

7. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации практической подготовки при проведении учебной (ознакомительной) практики для лиц с ограниченными возможностями применяется индивидуальный подход в период всех этапов производственной практики, начиная с организации и на протяжении всего периода, до промежуточной аттестации, в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- создание специальных рабочих мест в соответствии с характером ограничений здоровья и с учетом характера выполняемых трудовых функций на предприятии;
- доступность образовательных ресурсов для прохождения практической подготовки для инвалидов и лиц с учетом индивидуальных особенностей лиц с ОВЗ или инвалидностью: состояния здоровья, физического развития и уровня социальной и профессиональной подготовленности;
- использование в ходе практики индивидуальной организационной формы;
- разработка индивидуальной программы практики с индивидуальным графиком посещения предприятия;
- обеспечение доступа к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

- методические рекомендации оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

- разъяснения и рекомендации подаются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- защита отчета по практике проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- разъяснения и рекомендации оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- защита отчета по практике проводится в устной форме или выполняется в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа.

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

8. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Программа практической подготовки при проведении практики предусматривает выполнение индивидуального задания, тематика которого приведена ниже:

1) Разработка фрагмента типового устава предприятия сервиса.

2) Формирование реестра акционеров корпорации.

3) Проведение мониторинга авторских методик оценки финансового состояния предприятия сервиса.

4) Обеспечение конкурентоспособности персонала в предприятии сервиса, определение особенностей ее формирования.

5) Исследование основных мотивационных теорий и определения степени их действенности в современных условиях хозяйствования.

6) Установление эффективности мероприятий по управлению человеческими ресурсами предприятий сферы услуг: основные подходы.

7) Систематизация методов принятия управленческих решений по повышению эффективности и действенности функционирования систем корпоративного управления.

- 8) Исследование организации конкретных процессов обслуживания потребителей на предприятии сервиса.
- 9) Разработка мер по повышению уровня качества конкретного вида услуг предприятия сервиса.
- 10) Предложение новых технологий, эффективных методов и приемов ведения бизнеса.
- 12) Исследование процесса организации и внедрения стратегического менеджмента на предприятии.
- 13) Проведение SWOT - анализа исследуемого предприятия сервиса.
- 14) Разработка предложений относительно совершенствования процесса внедрения и реализации стратегии.
- 15) Анализ организации обслуживания на предприятии сервиса.
- 16) Исследование и анализ осуществления на предприятии сервиса.
- 17) Разработка мероприятия по улучшению предоставления услуг в предприятии сервиса.
- 18) Организация предоставления услуг относительно новейших форматов обслуживания.
- 19) Предложение новейшие методов обучения персонала в предприятии сервиса, исходя из возможностей и потребностей предприятия.
- 20) Исследование инноваций в функционировании и предоставлении услуг подразделениями и отделами предприятий сервиса.
- 21) Разработка инновационных мероприятий по экономному использованию энергоресурсов на предприятии сервиса.
- 22) Организация рабочего места одного из сотрудников предприятия сервиса и его анализ.
- 23) Исследование эффективности функционирования одной из служб (подразделений) на предприятии сервиса.
- 24) Исследование организации труда руководителя предприятия сервиса.
- 25) Исследование степени удовлетворенности потребителей относительно уровня качества сервиса службы (подразделения) предприятия сервиса.
- 26) Разработка плана мероприятий относительно нововведений в обслуживании потребителей в одном из инфраструктурных подразделений предприятия сервиса.
- 27) Разработка плана мероприятий относительно нововведений в обслуживании потребителей в предприятии сервиса.

9. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по практической подготовке при прохождении практики, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания практической подготовки при прохождении практики

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- содержательная часть отчета	60	
- индивидуальное задание	20	
Защита работы	20	
Промежуточная аттестация	<i>Зачет с оценкой</i>	<i>100</i>
Итого за семестр	<i>100</i>	

Примечание. В соответствии с утвержденными оценочными материалами по практической подготовке при проведении практики.

10. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
75-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (10 -15%)
60-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков, выполнение удовлетворяет минимальные критерии
0-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации, с повторным изучением дисциплины

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1 Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности: учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2018 — 156 с. — ISBN 978-5-7638-3948-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

2 Современное состояние ресторанного бизнеса: учебное пособие / Н. С. Родионова, М. Сидельников, Е. С. Попов, А. В. Богомолов. — Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018 — 228 с. — ISBN 978-5-00032-365-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86289.html>

3. Топольник В.Г. Исследование бизнес-процессов гостиничного хозяйства: учебное пособие. /В.Г. Топольник ; 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. сервиса и гост. дела. – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2021 – 162 с.

Дополнительная:

1 Третьякова, Т. Н. Теория и методология инновационной деятельности в гостиничном деле : учебное пособие / Т. Н. Третьякова. — Челябинск : ЮУрГУ, 2020 — 92 с. — Текст : электронный //Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/197831>

2. Никитина, Л. Л. Инновации в торговой деятельности : учебное пособие / Л. Л. Никитина, О. Е. Гаврилова. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2019 — 100 с. — ISBN 978-5-7882-2701-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109541.html>

3. Кравченко, А. В. Моделирование бизнес-процессов: учебное пособие / А. В. Кравченко, Е.В. Драгунова, Ю. В. Кириллов. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2020 — 367 с. — ISBN 978-5-7782-4159-6. — Текст

: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99351.html>

4. Молоткова, Н. В. Реинжиниринг бизнес-процессов: учебное пособие / Н. В. Молоткова, Д.Л. Хазанова. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019 — 81 с. — ISBN 978-5-8265-2123-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99785.html>

5. Управление бизнес-процессами : учебное пособие / Н. Д. Горюнова, Д. Ю. Ковылкин, Л.Н. Никитина [и др.] ; под редакцией Л. Н. Никитиной. — Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2019 — 89 с. — ISBN 978-5-7937-1741-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102983.html>

Учебно-методические издания:

1. Крылова Л.В. Учебная (ознакомительная) практика : Рабочая программа для обучающихся направления подготовки 43.04.01 «Сервис» магистерская программа «Социально-культурный сервис» 1 курса очной и заочной форм обучения / Л.В. Крылова, А.В. Полякова; М-во образования и науки Донец. Народ. Респ., ГО ВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, каф. сервиса и гостин. дела – Донецк : [ДонНУЭТ], 2022. – 48 с.

2. Кощавка И..В. Инновационные технологии в социально – культурном сервисе [Электронный ресурс] : конспект лекций / И. В. Кощавка . — Донецк : [ДонНУЭТ], 2022 . — Учебно-методический комплекс дисциплины.

3. Кощавка И..В. Инновационные гостинично-ресторанные технологии: [Текст] методические указания для выполнения курсовой работы для студ. направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» специализации «Гостинично-ресторанное дело» оч. и заоч. форм обучения / И.В. Кощавка ГО ВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. гостиничного и ресторанного дела. - Донецк: Донецк, 2022 - 20с.

4. Топольник В.Г. Исследование бизнес-процессов гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: метод. указания (с программой) по самост. изуч. курса, выполн. контрол. работы и контрол. задания (для студ. заоч. формы обучения направления подготов. 43.04.03 «Гостиничное дело» магистерская программа «Гостиничное и ресторанное дело») / ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела; В.Г. Топольник. - Донецк: ДонНУЭТ, 2021 — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1.Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021–]. – Текст : электронный.

2.Информио : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информио», [2018?–]. – URL: <https://www.informio.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

3.IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4.Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5.СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://seb.e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6.Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, сор. 1997–2022. – URL: <https://polpred.com> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

7.Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, сор. 2017. – URL: <https://bookonlime.ru> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8.Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2022. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

9.СУБЕРЛЕНИНКА : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

10.Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008–]. – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.

11.Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: <http://liber.rea.ru/login.php> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

12.Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: <http://library.fa.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13.Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: <https://biblioclub.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14.Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: <http://catalog.donnuet.education> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

ООО «Атлас Донбасса», г. Донецк

ООО «РВС кафе «Гуси лебеди»

ООО «ДИС», г. Донецк

ООО» РУСЬ», г. Донецк

ООО «Пансионат «Солнечная долина», пос. Оленевка, Республика Крым

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско- правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании*
Топольник Вера Григорьевна	По основному виду работы	Должность - профессор, д-р техн. наук, профессор	Высшее Д-р техн. наук, 05.18.12 – Процессы и оборудование пищевых производств, профессор кафедры холодильной и торговой техники	ООО «Институт дополнительного образования» (г. Краснодар) по программе «Гостиничный менеджмент» в объеме 300 час с 01.11 по 2.12 2021 г. Диплом о профессиональной переподготовке № 231200135371
Кощавка Ирина Владимировна	По основному виду работы	Должность - преподаватель	Высшее Донбасская Государственная академия строительства и архитектуры, 2000г., «Промышленное и ВПО гражданское строительство» инженер-строитель	1. Удостоверение о повышении квалификации № 32-19 от 04.03.19г., «Проектирование Образовательного процесса в высшей школе на деятельностной основе. Модули: интернет-технологии в организации проектно-исследовательской деятельности студентов», 22 ч., 01.03.19 – 04.03.19 г., ФГБОУ ВО «Ухтинский государственный технический университет», г.Усинск Диплом о профессиональной переподготовке RB 0519207083 от 20.06.2019г. по программе «Гостиничное дело (Профиль: Гостиничное дело)», 1476ч., ГО ВПО «ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского»

				<p>2. Удостоверение о повышении квалификации 23000726 номер БАА/193 по программе «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», 72 часа, 20.09.21 – 12.12.21г., Автономная некоммерческая организация ДПО «Центр дополнительного образования «Просвещение», г.Сочи</p>
--	--	--	--	--