

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 13:11:37
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7274a676a271b2

**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

« 28 » 02 2024 (подпись)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ
ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ**

Б2.О.02(П) ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (СЕРВИСНАЯ) 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 бакалавриата

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(код и наименование)

Профиль Социально-культурный сервис
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Форма обучения, курс:

очная форма обучения 2_курс

заочная форма обучения 3_курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк 2024

Рабочая программа практической подготовки при проведении практики
Производственная (сервисная) практика для
обучающихся

(вид, тип практики)

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис
(код, наименование)

профилю Социально-культурный сервис
(наименование)

разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом
ФГБОУ ВО «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 » 02 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 » 02 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от « 28 » 02 2024 года № 7

Председатель

(подпись)

Л.В. Крылова
(инициалы, фамилия)

© Полякова А.В., 2024 год
© ФГБОУ ВО «Донецкий национальный
университет экономики и торговли 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 – 9	Укрупненная группа направлений подготовки <u>43.00.00 Сервис и туризм</u> (код и название)	<u>Обязательная</u>	
	Направление подготовки <u>43.03.01 Сервис</u> (код, название)		
Общее количество часов – 324	Профиль: <u>Социально-культурный сервис</u> (название)	Год подготовки	
		2-й	3-й
		Семестр	
		4-й	6-й
Количество часов в неделю для очной формы обучения: 54 часа	Программа высшего образования - <u>программа бакалавриата</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 производственной (сервисной) практики: получение навыков самостоятельной практической деятельности, которая связана с будущей профессиональной работой на предприятиях сферы услуг разных типов и форм собственности. Обучающийся должен ознакомиться с производственной структурой предприятия, подразделениями и их функциями, технологическим циклом обслуживания клиентов предприятия сервиса.

Задачи практики:

- формирование общего представления о деятельности предприятия сервиса;
- определение цели и задач предприятия;
- исследование работы основных подразделений;
- исследование организации технологического цикла обслуживания клиента предприятия;
- выполнение индивидуального задания (по заданию руководителя практики).

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

Практическая подготовка при проведении практики Б.2.О.02(П) Производственной (сервисной) относится к вариативной части ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль Социально-культурный сервис.

Практика связана с нормативными дисциплинами практической подготовки: «Гостиничный сервис», «Ресторанный сервис», «Основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса», «Экономика предприятий сервиса», «Русский язык и культура речи», «Анализ хозяйственной деятельности предприятий сервиса», «Организация SPA-услуг», «Иностранный язык», «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», «Основы менеджмента», «Основы научных исследований» и других. Она является основой для интегрирования учебных дисциплин в целостное представление о профессии и обеспечивает возможность реализовать арсенал полученных знаний, сформированных умений и навыков в ходе изучения следующих учебных циклов: социально-гуманитарного, математического и естественнонаучного, а также профессионального.

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>
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИДК-1 _{УК-1} Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. ИДК-2 _{УК-1} Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки ИДК-3 _{УК-1} Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки. ИДК-4 _{УК-1} Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности ИДК-5 _{УК-1} Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИДК-1 _{УК-2} Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. ИДК-2 _{УК-2} Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач ИДК-3 _{УК-2} Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений ИДК-4 _{УК-2} 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 _{УК-3} Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде ИДК-2 _{УК-3} 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

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
	<p>признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).</p> <p>ИДК-3_{УК-3}Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p> <p>ИДК-4_{УК-3}Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд</p>
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке</p>	<p>ИДК-1_{УК-4}Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>ИДК-2_{УК-4}Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>ИДК-3_{УК-4}Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>ИДК-4_{УК-4}Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаюсь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.</p> <p>ИДК-5_{УК-4}Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.</p>
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества социально-историческом, этическом философском контекстах</p>	<p>ИДК-1_{УК-5} Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</p> <p>ИДК-2_{УК-5} 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_{УК-5} Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>
<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов</p>	<p>ИДК-1_{УК-6}Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.</p> <p>ИДК-2_{УК-6}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>

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
образования в течение всей жизни	<p>ИДК-3_{УК-6} 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_{УК-6} Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.</p> <p>ИДК-5_{УК-6} 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_{УК-7} Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни</p> <p>ИДК-2_{УК-7} 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 в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	<p>ИДК-1_{УК-8} Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.</p> <p>ИДК-2_{УК-8} Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.</p> <p>ИДК-3_{УК-8} Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.</p> <p>ИДК-4_{УК-8} Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.</p>
УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	<p>ИДК-1_{УК-9} Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия республики в экономике</p> <p>ИДК-2_{УК-9} Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски</p>
УК-10 Способен формировать нетерпимое	ИДК-1 _{УК-10} Анализирует действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
отношение к коррупционному поведению	ИДК-2 _{УК-10} Планирует, организует и проводит мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в обществе ИДК-3 _{УК-10} Соблюдает правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ИДК-1 _{ОПК-1} Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. ИДК-2 _{ОПК-1} Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность. ИДК-3 _{ОПК-1} Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса.
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИДК-1 _{ОПК-2} Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. ИДК-2 _{ОПК-2} Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. ИДК-3 _{ОПК-2} Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИДК-1 _{ОПК-3} Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. ИДК-2 _{ОПК-3} Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами ИДК-3 _{ОПК-3} Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИДК-1 _{ОПК-4} Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов ИДК-2 _{ОПК-4} Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий. ИДК-3 _{ОПК-4} Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг.
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ИДК-1 _{ОПК-5} Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно экономические показатели сервисной деятельности. ИДК-2 _{ОПК-5} Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИДК-1 _{ОПК-6} Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области ИДК-2 _{ОПК-6} Обоснованно применяет нормативно правовую документацию в области своей профессиональной деятельности ИДК-3 _{ОПК-6} Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг ИДК-4 _{ОПК-6} Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИДК-1 _{ОПК-7} Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ ИДК-2 _{ОПК-7} Соблюдает положения нормативно правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ИДК-1 _{ОПК-8} Использует соответствующие содержанию профессиональных задач современные цифровые информационные технологии, основываясь на принципах работы ИДК-2 _{ОПК-8} Понимает принципы работы современных цифровых информационных технологий, соответствующих содержанию профессиональных задач
ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ИДК-1 _{ПК-1} Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение. ИДК-2 _{ПК-1} Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания. ИДК-3 _{ПК-1} Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.
ПК-2. Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятий сервиса для обоснования эффективных управленческих решений	ИДК-1 _{ПК-2} Осуществляет сбор и анализ данных о затратах предприятия и его подразделений. ИДК-2 _{ПК-2} . Участвует в составлении сметы и формировании стоимости различных видов услуг. ИДК-3 _{ПК-2} . Организует оценку экономической эффективности деятельности предприятия и его подразделений. ИДК-4 _{ПК-2} Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности подразделений предприятий сервиса.
ПК-3. Способен к разработке технологии	ИДК-1 _{ПК-3} Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
процесса сервиса	ИДК-2 _{ПК-3} Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов ИДК-3 _{ПК-3} Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
ПК-4. Способен к организации продаж различного вида услуг на основе современных рыночных технологий	ИДК-1 _{ПК-4} Осуществляет оценку и анализ программ продаж сервисного продукта. ИДК-2 _{ПК-4} Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики предприятия. ИДК-3 _{ПК-4} Осуществляет проведение мероприятий по продаже сервисного продукта с использованием современных технологий.
ПК-5. Способен к продвижению сервисного продукта с использованием современных информационных технологий	ИДК-1 _{ПК-5} Анализирует рыночную ситуацию и выбор целевых сегментов потребителей. ИДК-2 _{ПК-5} Разрабатывает программу продвижения сервисного продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий. ИДК-3 _{ПК-5} Осуществляет проведение мероприятий по продвижению сервисных услуг целевым сегментам потребителей и индивидуальным клиентам. ИДК-4 _{ПК-5} Проводит мероприятия по оценке эффективности программ продвижения.
ПК-8. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИДК-1 _{ПК-8} Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов. ИДК-2 _{ПК-8} Осуществляет коммуникации с потребителями услуг, анализирует жалобы и претензии клиентов к качеству сервиса, готовит предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИДК-3 _{ПК-8} Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.
ПК-9. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ИДК-1 _{ПК-9} Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ИДК-2 _{ПК-9} Участвует в разработке системы клиентских отношений ИДК-3 _{ПК-9} Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
ПК-10.Способен использовать методы мониторинга и прогнозирования развития рынка сферы услуг	ИДК-1 _{ПК-10} Использует существующие технологии проведения мониторинга рынка сферы услуг методов исследования сервисного продукта. ИДК-2 _{ПК-10} Применяет методики определения рыночных потребностей, реальный объем продаж услуг. ИДК-3 _{ПК-10} Осуществляет на основе полученной информации прогнозирование объемов и ассортимента услуг.
ПК-11. Способен участвовать в разработке	ИДК-1 _{ПК-11} Использует организационно управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ИДК-2 _{ПК-11} Применяет информационно технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений ИДК-3 _{ПК-11} Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг

В результате практической подготовки при проведении практики обучающийся должен:

знать:

- цели и задачи предприятия сервиса;
- организацию работы основных подразделений;
- технологический цикл обслуживания клиентов;
- основные организационно-технологические процессы производства услуг;
- обязанности персонала подразделений и отделов, их должностные обязанности.

уметь:

- ориентироваться в деятельности основных подразделений и отделов предприятия и их взаимосвязи;
- выполнять работу работников отеля первого квалификационного уровня;
- приобрести основные навыки для исполнения должностных обязанностей одной из должностей в определенной службе (согласно индивидуальному заданию).

владеть:

- работой с компьютером, а именно с такими программными пакетами: текстовым редактором, табличным процессором, Web-браузер Internet Explorer.
- структурированием и оформлением письменных научных работ.

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, охраны труда, правил противопожарной безопасности; составление графика прохождения практики от предприятия. Ознакомительная экскурсия по предприятию
	1.2. Общие сведения о предприятии: наименование предприятия, режим работы, специализация, форма собственности, правовой статус, реквизиты. Особенности дизайна гостиничного предприятия
2. Ознакомление с основными подразделениями предприятия и их функциями	2.1. Знакомство с подразделениями предприятия, их названия, функции и квалификационный состав. Система взаимодействия между различными подразделениями.

Этап практики	Описание содержания работы на каждом этапе (теме)
1	2
	<p>2.2. Структура подчинения сотрудников различных подразделений. Должности и квалификация работников, их взаимодействие.</p> <p>2.3. Должностные обязанности (инструкции) и навыки, необходимые для исполнения должностных обязанностей.</p>
<p>3. Анализ технологического цикла обслуживания клиента предприятия сервиса</p>	<p>3.1. Анализ системы заказов услуг. Исследование основных этапов процесса заказа услуг: подбор услуги из предложенного ассортимента; регистрация, подтверждение и выполнение предварительных заказов, составление административных отчетов.</p> <p>3.2. Анализ процесса регистрации клиентов по прибытии на предприятие сервиса. Предрегистрационная деятельность: оформление регистрационной карточки или анкеты. Регистрационная запись в журнале регистрации граждан. Автоматизированная и неавтоматизированная система оформления и выполнения заказа.</p> <p>3.3. Анализ правил предварительной оплаты за основные услуги. Тарифы на основные услуги. Методы оплаты за основные услуги. Порядок и формы выписывания счетов. Кассовые и персональные чеки, гарантированное обслуживание чеков. Расчеты с использованием пластиковых карточек. Оплата услуг через Интернет.</p> <p>3.4. Анализ перечня основных и дополнительных услуг предприятия, особенности их предоставления. Обслуживание клиентов. Система обеспечения безопасности гостя (защита жизни, здоровья человека, сохранности имущества). Виды дополнительных услуг. Использование информационных стендов. Рассмотрение жалоб.</p> <p>3.6. Конечный расчет за оказанные услуги. Оформление соответствующей документации Оформление бланков строгой отчетности.</p> <p>3.1. Анализ системы заказов услуг. Исследование основных этапов процесса заказа услуг: подбор услуги из предложенного ассортимента; регистрация, подтверждение и выполнение предварительных заказов, составление административных отчетов.</p>
<p>4. Индивидуальное задание практики</p>	<p>Выполнение задания по варианту</p>
<p>5. Оформление результатов практики</p>	<p>Написание отчета и его защита</p>

6. СТРУКТУРА ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ

Название	Количество часов/дней	
	очная форма обучения	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, охраны труда, правил противопожарной безопасности; составление графика прохождения практики от предприятия. Ознакомительная экскурсия по предприятию	25/3,2	25/3,2
1.2. Общие сведения о предприятии: наименование предприятия, режим работы, специализация, форма собственности, правовой статус, реквизиты. Особенности дизайна гостиничного предприятия	25/3,2	25/3,2
2. Ознакомление с основными подразделениями предприятия и их функциями		
2.1. Знакомство с подразделениями предприятия, их названия, функции и квалификационный состав. Система взаимодействия между различными подразделениями.	25/3,2	25/3,2
2.2. Структура подчинения сотрудников различных подразделений. Должности и квалификация работников, их взаимодействие.	25/3,2	25/3,2
2.3. Должностные обязанности (инструкции) и навыки, необходимые для исполнения должностных обязанностей.	25/3,2	25/3,2
3. Анализ технологического цикла обслуживания клиента предприятия сервиса		
3.1. Анализ системы заказов услуг. Исследование основных этапов процесса заказа услуг: подбор услуги из предложенного ассортимента; регистрация, подтверждение и выполнение предварительных заказов, составление административных отчетов.	25/3,2	25/3,2
3.2. Анализ процесса регистрации клиентов по прибытии на предприятие сервиса. Предрегистрационная деятельность: оформление регистрационной карточки или анкеты. Регистрационная запись в журнале регистрации граждан. Автоматизированная и неавтоматизированная система оформления и выполнения заказа.	25/3,2	25/3,2
3.3. Анализ правил предварительной оплаты за основные услуги. Тарифы на основные услуги.	25/3,2	25/3,2

Название	Количество часов/дней	
	очная форма обучения	заочная форма обучения
1	2	3
Методы оплаты за основные услуги. Порядок и формы выписывания счетов. Кассовые и персональные чеки, гарантированное обслуживание чеков. Расчеты с использованием пластиковых карточек. Оплата услуг через Интернет.		
3.4. Анализ перечня основных и дополнительных услуг предприятия, особенности их предоставления. Обслуживание клиентов. Система обеспечения безопасности гостя (защита жизни, здоровья человека, сохранности имущества). Виды дополнительных услуг. Использование информационных стендов. Рассмотрение жалоб.	25/3,2	25/3,2
3.6. Конечный расчет за оказанные услуги. Оформление соответствующей документации Оформление бланков строгой отчетности.	25/3,2	25/3,2
3.1. Анализ системы заказов услуг. Исследование основных этапов процесса заказа услуг: подбор услуги из предложенного ассортимента; регистрация, подтверждение и выполнение предварительных заказов, составление административных отчетов.	25/3,2	25/3,2
4. Индивидуальное задание практики	25/3,2	25/3,2
5. Оформление результатов практики	25/3,6	25/3,6
Итого:	324/42	324/42

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

В ходе реализации практической подготовки при проведении производственной (сервисной) 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. Анализ обеспечения техническими средствами предприятия сервиса, рекомендации по его улучшению.
2. Роль персонала предприятия в формировании и поддержании имиджа предприятия сервиса.
3. Характеристика организации рабочего места администратора с указанием необходимых требований.
4. Требования к организации процессов обслуживания на предприятии.
5. Проведение исследования степени механизации труда на предприятии питания.
6. Определение основных групп потребителей услуг на данном предприятии, рекомендации относительно особенностей их обслуживания.
7. Анализ штатного расписания предприятия сервиса, установление рационального количества персонала различных отделов, учитывая мощность предприятия.
8. Охарактеризовать действующую структуру управления предприятия.
9. Разработка предложений по совершенствованию организации одного из подразделений предприятия сервиса.
10. Определение степени автоматизации предприятия сервиса, характеристика автоматизированных рабочих мест и их функциональное назначение.
11. Характеристика и анализ состояния материально-технической базы предприятия сервиса.
12. Анализ требований нормативной документации по оказанию услуг предприятием сервиса.
13. Характеристика потребностей потребителей предприятий сервиса и способы их удовлетворения.

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	Зачет с оценкой	<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 литература:

1. Куценко Е.В. Гостиничный сервис: Учебное пособие для обучающихся направления подготовки 43.03.01 Сервис (Профиль: Социально-культурный сервис) оч. и заоч. формы обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. ТуганБарановского», каф. сервиса и гостин.. дела ; Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2021. – 188 с.

2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Радыгина Е.Г.. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0797-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/99991.html>

Дополнительная литература:

1. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93543.html>

2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-394-04230-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/102280.html>.

3. Мусакин, А. А. Малый гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. А. Мусакин ; Министерство науки и высшего образования РФ, ФБГОУВП «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», Кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса . — Санкт-Петербург : СПбГЭУ, 2019 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ .

Учебно-методические издания:

1. Полякова А.В. Производственная (сервисная) практика: Рабочая программа для обучающихся 2 курса очной, 3 курса заочной форм обучения направления подготовки 43.03.01

Сервис, профиль Социально-культурный сервис /А.В. Полякова, В.В. Дыбок; ГО ВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. сервиса и гостинич. дела – Донецк : [ДонНУЭТ], 2021. – 34 с.

2. Куценко Е.В. Гостиничный сервис: [Эл. ресурс] Конспект лекций для студентов очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.03.01 Сервис. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела ; Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2019. – 141 с.

3. Гостиничный сервис: Учебное пособие для обучающихся направления подготовки 43.03.01 Сервис (Профиль: Социально-культурный сервис) оч. и заоч. формы обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела ; Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2021. – 188 с.

4. Куценко Е.В. Гостиничный сервис: [Эл. ресурс]. Методические указания для проведения 13 практических занятий и самостоятельной работы для студентов очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.03.01 Сервис. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела; Е.В. Куценко, А.А. Кульбида – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2019. – 113 с.

5. Куценко Е.В. Гостиничный сервис: [Текст] методические указания для выполнения курсовой работы для студ. направления подготовки 43.03.01 Сервис оч. и заоч. форм обучения / Е.В. Куценко, А.А. Кульбида. ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела. - Донецк: Донецк, 2020. - 22 с.

6. Куценко Е.В. Гостиничный сервис: [Эл. ресурс]. метод. указания для самост. изуч. курса для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис очной и заочной формы обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. гостин. и ресторан. дела ; Е.В. Куценко, А.А. Кульбида – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2020. – 25 с.

7. Куценко Е.В. Гостиничный сервис: [Эл. ресурс]. Средства диагностики знаний студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис очной и заочной формы обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. гостин. и ресторан. дела ; Е.В. Куценко, А.А. Кульбида – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2020. – 41 с.

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. Информиио : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информиио», [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. библиотечная 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 : дистанционное 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 зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.

9. CYBERLENINKA : 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 авторизированных 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 авторизированных пользователей. – Текст : электронный.

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

- Учебные аудитории ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского». Аудитории укомплектованы мультимедийными проекторами, проекционными экранами, ноутбуками. Преподаватель имеет возможность проводить презентации, конференции и другие виды аудиторной практической нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения.

- Учебная платформа ЭО и ДОТ «Moodle» «Донецкого национального университета экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского».

- Научная библиотека ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского».

- ООО «Атлас Донбасса», г. Донецк

- ООО «ДИС», г. Донецк

- ООО «РУСЬ», г. Донецк

- ООО «РВС», кафе «Гуси-лебеди», г. Донецк

- ИП Давыдова Э.В. Отель «Керкинитиды Крабья Бухта», г. Евпатория

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Фамилия, имя, отчество	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*
Куценко Елена Васильевна	По основному месту работы	Должность – доцент, ученая степень – кандидат экономических наук	Высшее, технология питания, магистр по технологии питания; экономика предприятия, экономист, диплом кандидата экономических наук КА № 000117	1. Сертификат о повышении квалификации №0105/20 от 20.11.2020 г., «Особенности организации охраны труда и безопасности жизнедеятельности в образовательных организациях высшего профессионального образования», 36 часов, Государственная организация высшего профессионального образования «ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского», Школа педагогического мастерства 2. Удостоверение о повышении квалификации №23000728 от 12.12.2021, «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», 72 часа, Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Просвещение», г. Сочи