

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна  
Должность: Проректор по учебно-методической работе  
Дата подписания: 27.02.2025 22:23:34  
Уникальный программный ключ:  
b066544bae1e449cd8bfce392f7234a676a271b2

**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



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б2.В.02.01(П) ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ  
(ПРОЕКТНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ) ПРАКТИКА**

(название практики)

Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление  
(код, наименование)

Программа высшего образования – программа бакалавриата

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

(код, наименование)

Профиль: Менеджмент услуг

(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения 3 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

**Донецк  
2024**

Рабочая программа практической подготовки при проведении Технологической (проектно-технологическая) практики для обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профилю: Менеджмент услуг, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

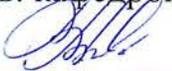
- в 2024 г. - для очной формы обучения.

**Разработчики:**

Дегтярева Яна Владимировна, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела, кандидат экономических наук, доцент  
Куценко Елена Васильевна, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела, кандидат экономических наук, доцент

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 ресторано-гостиничного бизнеса

  
(подпись)

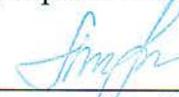
И.В. Кошавка  
(инициалы, фамилия)

Дата « 26 » 02 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «28» февраля 2024 года № 7

Председатель 

Л.В. Крылова  
(подпись) (инициалы, фамилия)

© Дегтярева Я.В., Куценко Е.В., 2024  
© 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 – 3	Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление	Часть, формируемая участниками образовательных отношений	
	Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент		
Общее количество часов – 108	Профиль Менеджмент услуг	<b>Год подготовки</b>	
		3-й	-
		<b>Семестр</b>	
		6-й	-
Количество часов в неделю для очной формы обучения: 56	Программа высшего образования - программа бакалавриата	<b>Индивидуальные задания</b>	
		По варианту	По варианту
		<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен):</b>	
		Зачет с оценкой	Зачет с оценкой

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ

**Цель технологической (проектно-технологической) практики:** закрепление, расширение, углубление и систематизация знаний, приобретение опыта практической работы на предприятиях сферы услуг разных типов и форм собственности, навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности.

### **Задачи практики:**

- формирование общего представления о деятельности предприятия сервиса;
- составление идентификационной карты предприятия сервиса;
- анализ организационной структуры, работы основных подразделений предприятия сервиса и их функций;
- анализ организации работы с персоналом предприятия сервиса;
- анализ комплекса маркетинга предприятия сервиса;
- оценка эффективности управления предприятием;
- разработка корпоративной стратегии развития предприятия сервиса;
- выполнение индивидуального задания.

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

Практическая подготовка при проведении практики Б2.В.02.01(П) Технологическая (проектно-технологическая) практика относится к части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент Профиль: Менеджмент услуг.

Практика связана с обязательными дисциплинами практической подготовки: Теория менеджмента, Маркетинг, Корпоративная социальная ответственность, Корпоративное право, Управление человеческими ресурсами, Стратегический менеджмент, Финансовый менеджмент и других; с дисциплинами части, формируемой участниками образовательных отношений: Экономика предприятия, Менеджмент в сервисе, Сервисология. Она является основой для интегрирования учебных дисциплин в целостное представление о профессии и обеспечивает возможность реализовать арсенал полученных знаний, сформированных умений и навыков в практической деятельности.

### 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-1ук-1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. ИДК-2ук-1 Определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи. ИДК-3ук-1 Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов. ИДК-4ук-1 При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы, в том числе с применением философского понятийного аппарата. ИДК-5ук-1 Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте.
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-1ук-2 Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта. ИДК-2ук-2 Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения. ИДК-3ук-2 В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы.
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДК-1ук-3 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. ИДК-2ук-3 При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды. ИДК-3ук-3 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата.

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИДК-1ук-4 Выбирает стиль делового общения на государственном языке и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия. ИДК-2ук-4 Выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык и с государственного языка на иностранный. ИДК-3ук-4 Ведет деловую переписку на государственном языке и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. ИДК-4ук-4 Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях.
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИДК-1ук-5 Интерпретирует историю России в контексте мирового исторического развития ИДК-2ук-5 Учитывает историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий (включая мировые религии, философские и этические учения) при социальном и профессиональном общении ИДК-3ук-5 Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИДК-1ук-6 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей. ИДК-2ук-6 Определяет задачи саморазвития и профессионального роста, распределяет их на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения. ИДК-3ук-6 Использует основные возможности и инструменты непрерывного образования (образования в течение всей жизни) для реализации собственных потребностей с учетом личностных возможностей, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.
УК-10. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	ИДК-1ук-10 Понимает базовые принципы функционирования экономики, цели и механизмы основных видов социально-экономической политики и ее влияние на индивида. ИДК-2ук-10 Применяет методы планирования для достижения текущих и долгосрочных экономических и финансовых целей, использует финансовые инструменты и методы экономических расчётов для обоснования и принятия хозяйственных решений в различных областях жизнедеятельности, управляет финансовыми ресурсами и контролирует собственные экономические риски. ИДК-3ук-10 Обосновывает экономические решения по сферам жизнедеятельности.
ПК-1 Способен осуществлять поиск, анализ и оценку информации для подготовки и принятия управленческих решений	ИДК-1ПК-1 Осуществляет сбор, анализ информации и оценивает влияние факторов внешней и внутренней среды на процесс управления предприятием. ИДК-2ПК-1 Применяет математические методы и модели, прогрессивные информационные технологии для обоснования

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
	<p>принятия управленческих решений. ИДК-3<sub>ПК-1</sub> Использует эффективные методы подготовки и принятия управленческих решений. ИДК-4<sub>ПК-1</sub> Формирует базу данных и разрабатывает организационно-управленческую документацию с использованием современных технологий электронного документооборота.</p>
ПК-2 Способен анализировать существующие формы организации и процессы управления, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию	<p>ИДК-1<sub>ПК-2</sub> Анализирует и оценивает бизнес-процессы с целью внедрения инноваций и проведения организационных изменений, направленных на повышение эффективности управления. ИДК-2<sub>ПК-2</sub> Анализирует и оценивает технологию и результативность процессов управления, формирует ключевые показатели эффективности для сбалансированного управления деятельностью организации сферы услуг.</p>
ПК-3 Способен планировать и организовывать работу подразделений предприятий и организаций в сфере услуг с учетом требований действующего законодательства и нормативной базы объекта управления	<p>ИДК-1<sub>ПК-3</sub> Планирует работу подразделения на основе стратегических, тактических и оперативных планов с учетом корпоративной стратегии предприятия (организации) услуг. ИДК-2<sub>ПК-3</sub> Осуществляет управление персоналом структурного подразделения, применяет систему мотивации сотрудников. ИДК-3<sub>ПК-3</sub> Обосновывает количественные и качественные требования к ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивает рациональность их использования.</p>
ПК-4 Способен вырабатывать управленческие решения по вопросам совершенствования деятельности служб и подразделений предприятий, учреждений, организаций различных форм собственности	<p>ИДК-1<sub>ПК-4</sub> Анализирует организационную структуру управления, организацию работы структурных подразделений, оценивает качество работы структурного подразделения и его сотрудников и разрабатывает предложения по их совершенствованию. ИДК-2<sub>ПК-4</sub> Подготавливает проекты внутренних регламентов, стандартов, организационно-распорядительных документов с учетом требований профессиональной этики.</p>
ПК-5 Способен анализировать и оценивать финансовую и экономическую информацию	<p>ИДК-1<sub>ПК-5</sub> Осуществляет поиск и сбор актуальной и достоверной информации на основе анализа финансовой и экономической документации. ИДК-2<sub>ПК-5</sub> Отбирает, систематизирует, анализирует финансовую и экономическую информацию, используя современные методы экономического анализа.</p>
ПК-6 Способен интерпретировать результаты финансово-экономических исследований для целей обоснования стратегических и тактических решений	<p>ИДК-1<sub>ПК-6</sub> Использует данные статистической и финансовой отчетности для оценки финансово-хозяйственного состояния организации и ее рыночной позиции. ИДК-2<sub>ПК-6</sub> Применяет результаты анализа финансовой, бухгалтерской, управленческой отчетности при составлении стратегических планов, отборе проектов и принятии управленческих решений. ИДК-3<sub>ПК-6</sub> Применяет инструментарий финансового менеджмента, обосновывает управленческие решения по выбору</p>

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
	источников финансирования, формированию структуры капитала и достижению финансовой эффективности деятельности.
ПК-7 Способен давать оценку рыночной конъюнктуры, рыночного потенциала и конкурентной среды	ИДК-1 <sub>ПК-7</sub> Проводит маркетинговые исследования рынка, мониторинг цен на работы и услуги, выявляет ценообразующие параметры работ, услуг. ИДК-2 <sub>ПК-7</sub> Проводит стратегический анализ макро- и микросреды организации, владеет навыками оценки ее конкурентоспособности и формирования конкурентных преимуществ. ИДК-3 <sub>ПК-7</sub> Разрабатывает стратегии корпоративного, бизнес- и функционального уровня.
ПК-8 Способен организовывать предпринимательскую деятельность предприятия	ИДК-1 <sub>ПК-8</sub> Выявляет предпринимательские возможности в условиях изменения факторов внешней среды, владеет навыками выдвижения, обоснования и реализации бизнес-идей. ИДК-2 <sub>ПК-8</sub> Формирует операционную систему предприятия и обеспечивает ее результативное функционирование на основе инструментария операционного менеджмента. ИДК-3 <sub>ПК-8</sub> Использует современные методы анализа и реорганизации бизнес- процессов в предприятии. ИДК-4 <sub>ПК-8</sub> Соблюдает этику делового общения.
ПК-9 Способен разрабатывать и внедрять новые методы, инструменты и технологии управления проектами и программами на разных стадиях жизненного цикла	ИДК-1 <sub>ПК-9</sub> Использует методы управления проектами с учетом особенностей стадий жизненного цикла. ИДК-2 <sub>ПК-9</sub> Разрабатывает программу маркетинговой деятельности, осуществляет реализацию и контроль маркетинговых мероприятий на разных стадиях жизненного цикла предприятия.
ПК-10. Способен предоставлять и продвигать сервисный продукт с использованием современных технологий	ИДК-1 <sub>ПК-10</sub> Анализирует рыночную ситуацию и выбор целевых сегментов потребителей. ИДК-2 <sub>ПК-10</sub> Разрабатывает программу продвижения сервисного продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий. ИДК-3 <sub>ПК-10</sub> Осуществляет проведение мероприятий по продвижению услуг целевым сегментам потребителей и индивидуальным клиентам. ИДК-4 <sub>ПК-10</sub> Проводит мероприятия по оценке эффективности программ продвижения.
ПК-11. Способен к разработке и совершенствованию сервисной системы, системы клиентских отношений с учетом требований потребителей	ИДК-1 <sub>ПК-11</sub> Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности. ИДК-2 <sub>ПК-11</sub> Участвует в разработке сервисной системы, системы клиентских отношений. ИДК-3 <sub>ПК-11</sub> Участвует в совершенствовании сервисной системы, системы клиентских отношений.

В результате практической подготовки при проведении практики обучающийся должен:

**знать:**

- цели и задачи предприятия сервиса;
- организацию работы основных подразделений и их функции;
- обязанности персонала подразделений и отделов, их должностные обязанности;
- нормативно-правовые и организационные документы, регламентирующие деятельность

предприятия сервиса;

- современные методы и инструменты мониторинга маркетинговой среды, анализа комплекса маркетинга, оценки системы управления персоналом предприятия, а также разработки корпоративной стратегии развития предприятия;

**уметь:**

- осуществлять организационно-управленческий анализ деятельности предприятия;
- осуществлять исследование маркетинговой среды и комплекса маркетинга

предприятия;

- анализировать систему управления персоналом предприятия сервиса;

- осуществлять оценку и применять основные результаты исследования для разработки рекомендаций по повышению эффективности деятельности предприятия;

- формулировать и ставить задачи для разработки управленческих решений.

**владеть:**

- навыками проведения анализа деятельности предприятия и формирования на этой основе обоснованных выводов;

- специальной экономической терминологией в сфере управления;

- современными информационными технологиями для решения задач профессиональной деятельности.

## 5. ПРОГРАММА ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ

Этап практики	Описание содержания работы на каждом этапе (теме)
1. Общее ознакомление с предприятием	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. 2. Ознакомительная экскурсия по предприятию
2. Организационно-управленческая характеристика предприятия	1. Составление идентификационной карты предприятия (сведения о предприятии: его полное и сокращенное наименование, реквизиты, юридический и правовой статус, организационно-правовая форма, права и обязанности предприятия, сфера и основные виды деятельности, перечень основных и дополнительных услуг, миссия предприятия, стадия жизненного цикла, средства визуальной идентификации) 2. Характеристика управления деятельностью предприятия со стороны владельцев (права владельцев, органы управления и контроля)
3. Организация управления деятельностью предприятия	1. Характеристика организационной структуры управления предприятием (построение блок-схемы, определение типа оргструктуры, основных преимуществ и недостатков) 2. Характеристика отдельных структурных подразделений, их функционального назначения, прав, обязанностей,

Этап практики	Описание содержания работы на каждом этапе (теме)
	полномочий, регламентации деятельности. 3. Анализ структуры и охвата функций управления в предприятии
4. Организация работы с персоналом предприятия	1. Анализ структуры и численности персонала предприятия, анализ движения персонала предприятия 2. Характеристика кадровой политики предприятия
5. Организация маркетинговой деятельности предприятия	1. Характеристика маркетинговой службы предприятия 2. Анализ комплекса маркетинга и его основных элементов
6. Эффективность управления предприятием	1. Анализ результатов хозяйственной деятельности предприятия и составление экономического паспорта 2. Анализ показателей оценки эффективности управления
7. Разработка корпоративной стратегии развития предприятия	1. Построение обобщающей SWOT-матрицы (выявление возможностей и угроз по результатам анализа факторов внешней среды, а также выявление сильных и слабых сторон по результатам анализа внутренней среды предприятия); 2. Разработка корпоративной стратегии развития предприятия.
8. Индивидуальное задание практики	Выполнение задания по варианту
9. Выводы и рекомендации	Формулировка кратких выводов и рекомендаций по результатам проведенных исследований
10. Оформление результатов практики	Написание отчета и его защита

## 6. СТРУКТУРА ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ

Этап практики	Описание содержания работы на каждом этапе (теме)	Количество часов
1. Общее ознакомление с предприятием	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. 2. Ознакомительная экскурсия по предприятию	6
2. Организационно-управленческая характеристика предприятия	1. Составление идентификационной карты предприятия (сведения о предприятии: его полное и сокращенное наименование, реквизиты, юридический и правовой статус, организационно–правовая форма, права и обязанности предприятия, сфера и основные виды деятельности, перечень основных и дополнительных услуг, миссия предприятия, стадия жизненного цикла, средства визуальной идентификации)	12
	2. Характеристика управления деятельностью предприятия со стороны владельцев (права владельцев, органы управления и контроля)	12
3. Организация	1. Характеристика организационной структуры	12

Этап практики	Описание содержания работы на каждом этапе (теме)	Количество часов
управления деятельностью предприятия	управления предприятием (построение блок-схемы, определение типа оргструктуры, основных преимуществ и недостатков). 2. Характеристика отдельных структурных подразделений, их функционального назначения, прав, обязанностей, полномочий, регламентации деятельности. 3. Анализ структуры и охвата функций управления в предприятии.	
4. Организация работы с персоналом предприятия	1. Анализ структуры и численности персонала предприятия, анализ движения персонала предприятия 2. Характеристика кадровой политики предприятия	12
5. Организация маркетинговой деятельности предприятия	1. Характеристика маркетинговой службы предприятия 2. Анализ комплекса маркетинга и его основных элементов в предприятии	18
6. Эффективность управления предприятием	1. Анализ результатов хозяйственной деятельности предприятия и составление экономического паспорта 2. Анализ показателей оценки эффективности управления	12
7. SWOT-анализ среды предприятия	1. Построение обобщающей SWOT-матрицы (выявление возможностей и угроз по результатам анализа факторов внешней среды, а также выявление сильных и слабых сторон по результатам анализа внутренней среды предприятия); 2. Разработка корпоративной стратегии развития предприятия.	12
8. Индивидуальное задание практики	Выполнение задания по варианту	12
9. Выводы и рекомендации	Формулировка кратких выводов и рекомендаций по результатам проведенных исследований	12
10. Оформление результатов практики	Написание отчета и его защита	
Итого:		108

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

В ходе реализации практической подготовки при проведении технологической (проектно-технологическая) 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. Особенности обслуживания VIP-клиентов предприятия
2. Определить основные группы потребителей услуг на предприятии и дать рекомендации относительно особенностей их обслуживания.
3. Дать характеристику потребностей основной группы потребителей на предприятии
4. Разработать предложения по совершенствованию организации одного из подразделений предприятия сервиса
5. Определить требования к организации процессов обслуживания на предприятии
6. Дать характеристику барьеров окружающей среды для людей с ограниченными возможностями здоровья на предприятии
7. Дать характеристику основных структурно-функциональных зон объектов социальной инфраструктуры на предприятии
8. Определить основные мотивы потребителей услуг предприятия
9. Дать характеристику жизненному стилю потребителей услуг предприятия
10. Дать характеристику ценности услуги на предприятии.

## 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	100
<b>Итого за семестр</b>		<b>100</b>

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%)

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
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. Дорофеева, Л. И. Менеджмент : учебник / Л. И. Дорофеева. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 514 с. — ISBN 978-5-4497-1331-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/110571.html>.

2. Маркетинг предприятия [ Электронный ресурс ] : учебник для студентов очной и заочной форм обучения направления подготовки 38.03.02 "Менеджмент" / Л. В. Балабанова ; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», Школа маркетингового менеджмента . — Донецк : ДонНУЭТ, 2020 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

3. Шохнех, А. В. Стратегическое управление и бизнес-анализ : учебное пособие / А. В. Шохнех. — Волгоград : Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2023. — 239 с. — ISBN 978-5-9935-0447-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129114.html>

### Дополнительная литература:

1. Семенов, А. К. Менеджмент : учебник для бакалавров / А. К. Семенов, В. И. Набоков. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. — 186 с. — ISBN 978-5-394-04304-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/107806.html>.

2. Маркетинг услуг : учебно-методическое пособие для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» / составители В. Ю. Лунина, В. Е. Малиненко, В. Н. Ардачев. — Донецк : Донецкая академия управления и государственной службы, 2020. — 125 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/123482.html>.

3. Никифорова Л.Е. Современный стратегический анализ : учебное пособие / Никифорова Л.Е., Цуриков С.В., Разомасова Е.А.. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 249 с. — ISBN 978-5-4497-1190-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/108247.html>

### Учебно-методические издания:

1. Технологическая (проектно-технологическая) практика: Рабочая программа для обучающихся 3 курса очной формы обучения направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль Менеджмент услуг / Я.В. Дегтярева, Е.А. Рославцева. - Донецк : ДОННУЭТ, 2023.

2. Дегтярева, Я.В. Основы менеджмента [Электронный ресурс]: конспект лекций (для студ. укрупненной группы направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление направления подготовки 38.03.02 Менеджмент профиль: Менеджмент услуг очной и заочной форм обучения) / Я.В. Дегтярева. – Донецк : ФГБОУВО «ДОННУЭТ», 2023. – 117 с.

3. Дегтярева, Я.В. Менеджмент в сервисе [ Электронный ресурс ] : Конспект лекций / Я. В. Дегтярева. – Донецк : [ДонНУЭТ], 2022 . – Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ

4. Дегтярева, Я.В. Маркетинг [ Электронный ресурс ] : Конспект лекций / Я. В. Дегтярева. – Донецк : [ДонНУЭТ], 2023 . – Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

5. Дегтярева Я.В. Стратегический менеджмент [ Электронный ресурс ]: Конспект лекций / Я.В. Дегтярева. – Донецк: ДОННУЭТ, 2023.

6. Куценко Е.В. Сервисология [ Электронный ресурс ]: Конспект лекций / Е.В. Куценко. – Донецк: ДОННУЭТ, 2023.

## 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. Информιο : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информιο», [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. 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 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. библиотечная 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

- 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» ФГБОУ ВО «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

## 17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

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
Дегтярева Яна Владимировна	По основному месту работы	Должность – доцент, кандидат экономических наук, ученое звание – доцент	Высшее, менеджмент организаций, магистр по менеджменту организаций, диплом кандидата	1. Удостоверение о повышении квалификации №110400005389 от 25.02.2020г., «Проектирование образовательного процесса в высшей школе на деятельностной основе», 72

			экономических наук ДК № 051175	<p>часа, Филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ухтинский государственный технический университет», г. Усинск.</p> <p>2. Удостоверение о повышении квалификации №771802829898 от 27.05.2022г., «Цифровая трансформация управления», 16 часов, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова», г. Москва.</p> <p>3. Удостоверение о повышении квалификации №612400025336 от 10.09.2022г., «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение», 24 часа, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донской государственный технический университет», г. Ростов-на-Дону.</p>
Куценко Елена Васильевна	По основному месту работы	Должность - доцент, кандидат экономических наук, ученое звание - доцент	Высшее, технология питания, магистр по технологии питания, диплом кандидата экономических наук КА № 000117	<p>1. Диплом о переподготовке 12ДСК №181557 от 15.10.2011г., «Экономика предприятия», 4194 часа. Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, Институт последипломного образования.</p> <p>2. Удостоверение о повышении квалификации</p>

				<p>№23000728 от 12.12.2021г., «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», 72 часа. Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Просвещение», г. Сочи</p> <p>3. Удостоверение о повышении квалификации №612400026950, «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психологи-педагогическое и методическое сопровождение», 24 часа, ФГБОУ ВО "ДГТУ", г. Ростов-на-Дону</p>
--	--	--	--	---