Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2026 14:59:26
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd80fce592f7224a676a27182

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)
« _25___ » ___03_____ 2026

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)

Образовательная 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
2026

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 ОПОП ВО для набора обучающихся 2026 года.

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 «_20__» ___02___ 2026 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела
_____ Я.В. Дегтярева
(подпись) (инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО
Декан факультета ресторанно-гостининого бизнеса
_____ И.В. Кощавка
(подпись) (инициалы, фамилия)
Дата «_24__» ___02_____ 2026 года

ОДОБРЕНО
Учебно-методическим советом ДОННУЭТ
Протокол от «_25__» ___03_____ 2026 года № __8____

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

©Полякова А.В., 2026 год
© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2026 год

1. ОПИСАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ

<table>
<tr><td rowspan="2">Наименование показателей</td><td rowspan="2">Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика практической подготовки при проведении практики</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц – 6</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки
<u>43.00.00 Сервис и туризм</u>
(код и название)</td><td colspan="2" rowspan="2">___Обязательная____</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки
<u>43.04.01 Сервис</u>
(код, название)</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Общее количество

часов – 216</td><td rowspan="5">Магистерская программа:

Социально-культурный сервис
(<u>название</u>)</td><td colspan="2">Год подготовки</td></tr>
<tr><td>1-й</td><td>1-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>2-й</td><td>2-й</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

54 часа</td><td rowspan="4">Программа высшего образования -

<u>программа магистратуры</u></td><td colspan="2">Индивидуальные задания</td></tr>
<tr><td>По варианту</td><td>По варианту</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен):</td></tr>
<tr><td>Зачет с оценкой</td><td>Зачет с оценкой</td></tr>
</table>

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.

Практика связана с нормативными дисциплинами практической подготовки: «Методология и методы научных исследований», «Моделирование инновационных процессов социально-культурного сервиса», «Стратегический менеджмент», «Экспертиза качества», «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**:

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
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$_{УК-1}$.Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системных и междисциплинарных подходов.
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 и определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса ИДК-2$_{ОПК-1.}$. 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$_{ОПК-2.}$ Осуществляет разработку и внедрение стратегий различного уровня в деятельность организаций в сфере сервиса

Продолжение таблицы

1	2
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$_{ОПК-4.}$ Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса ИДК-2$_{ОПК-4}$ 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$_{ОПК-5.}$ Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций ИДК-2$_{ОПК-5.}$ Умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса
ПК-4. Способен к разработке, внедрению и оценке инновационных решений в сфере социально-культурного обслуживания	ИДК-1$_{ПК-4}$ Разрабатывает контекстные, функциональные модели различных уровней, описывающие инновационные процессы в социально-культурном сервисе ИДК-2$_{ПК-4}$ Разрабатывает проекты новых услуг или улучшения существующих на основе моделирования
ПК-7. Способен к исследованию процессов, явлений и объектов, относящихся к сфере профес-сиональной деятельности, оценке и интерпретации полученных результатов	ИДК-1$_{ПК-7}$ Проводит научные исследования бизнес-процессов социально-культурного сервиса с использованием инновационных технологий и методов. ИДК-2$_{ПК-7}$ Оценивает результаты анализа деятельности предприятий и разрабатывает рекомендации по проведению реинжиниринга бизнес-процессов

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. Общие сведения о предприятии: наименование предприятия, режим работы, специализация, форма собственности, правовой статус, реквизиты
	1.3. Состав подразделений на предприятии, их краткая характеристика
	1.4. Состав инфраструктуры предприятия сервиса. Особенности оказания основных и дополнительных услуг
	1.5. Сервисная деятельность предприятия сервиса
	1.6. Исследования процессов обслуживания рекомендации по усовершенствованию услуг на предприятии сервиса
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
	2.2. Кадровая политика предприятия сервиса: средства кадровой политики предприятия; кадровое планирование на

	предприятии; принципы создания эффективной команды; составление профессиограммы
	2.3. Анализ эффективности управления человеческими ресурсами в предприятии сервиса
	2.4. Рекомендации по совершенствованию организации процесса управления человеческими ресурсами в предприятии сервиса
3. Анализ внедрения стратегического менеджмента на предприятии сервиса	3.1. Организация стратегического управления на предприятии сервиса
	3.2. Стратегическое планирование в системе стратегического менеджмента предприятия сервиса
	3.3. Управление реализацией стратегии
4. Организация инновационной деятельности на предприятии	4.1. Организация планирования нововведений на уровне предприятия сервиса
	4.2. Инновационные технологии в предприятии сервиса (организационные, социальные, инфраструктурные, технологические)
	4.3. Инновации в технологии в организации услуг служб (подразделений) предприятия сервиса
	4.4. Комплексная оценка инновационной деятельности предприятия
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

Продолжение таблицы

1	2	3
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
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 производственной (преддипломной) 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 учет 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 зачета для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Зачет может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Технические средства могут быть предоставлены ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», а также могут использоваться собственные технические средства.

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

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в информационно-телекоммуникационной 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;

– в форме аудиофайла.

2) для глухих и слабослышащих:

– в печатной форме;
– в форме электронного документа;
3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
– в печатной форме;
– в форме электронного документа;
– в форме аудиофайла.

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. СИСТЕММА ОЦЕНИВАНИЯ ПО ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКЕ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

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 - индивидуальное задание Защита работы	 60 20 20	
Промежуточная аттестация	*Зачет с оценкой*	*100*
Итого за семестр	*100*	

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
90-100	5 «отлично» / «зачтено»
75-89	4 «хорошо» / «зачтено»
60-74	3 «удовлетворительно» / «зачтено»
менее 60	2 «неудовлетворительно» / «не зачтено»

11. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Современные тренды развития рынка услуг в сфере туризма и гостеприимства : монография / И. Г. Генералов, М. В. Ефремова, О. В. Чкалова [и др.]. — Нижний Новгород : НГИЭУ, 2023. — 202 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/330284

2. Романов, Е. В. Стратегическое управление : учебник для вузов / Е. В. Романов, Е. В. Романова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербург : Лань, 2025. — 360 с. — ISBN 978-5-507-51579-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/450899

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. Антикризисное управление в туризме, гостеприимстве и ресторанном сервисе : учебное пособие / Е. И. Охрименко, А. А. Ошкордина, Е. Г. Радыгина [и др.]. — Екатеринбург : УрГЭУ, 2023. — 159 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/444011

2. Кузнецов, И. А. Сервисные технологии и формы обслуживания потребителя : учебное пособие / И. А. Кузнецов, А. Ю. Шевяков. — Тамбов : ТГУ им. Г.Р.Державина, 2025. — 216 с. — ISBN 978-5-00078-887-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book

3. Быкова, А. В. Управление бизнес процессами в организации : учебное пособие / А. В. Быкова, И. А. Мандыч. — Москва : РТУ МИРЭА, 2022. — 68 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/311138

4. Моделирование бизнес-процессов : учебно-методическое пособие / составители П. В. Дорожкин, А. С. Каратаев. — Сургут : СурГУ, 2024. — 30 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/422360

5. Кириллина, Ю. В. Управление бизнес-процессами : учебное пособие / Ю. В. Кириллина. — Москва : РТУ МИРЭА, 2022. — 159 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/311351

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 зарочной 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.

12. 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, cop. 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, cop. 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, cop. 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, cop. 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, cop. 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. 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.

13. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

ООО «РВС кафе «Гуси лебеди»
ООО «ДОНБИЗНЕСАЛЬЯНС», г. Донецк
ООО» РУСЬ», г. Донецк

14. 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 – зав. кафедрой, ученая степень - кандидат экономических наук, ученое звание – доцент	Высшее, менеджмент организаций, магистр по менеджменту организаций, диплом кандидата экономических наук ДК № 051175	1. Диплом о профессиональной переподготовке ПП № 0001410 от 29.11.2024, «Российское гостеприимство: технология и организация въездного международного туризма в контексте приоритетных страновых направлений», 252 часа, АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства», г. Санкт-Петербург 2. Удостоверение о повышении квалификации №262419589938 от 27.04.2024, «Управление устойчивым развитием туристской индустрии», 16 часов, ФГБОУ ВО «Ставропольский государственный аграрный университет», г. Ставрополь 3. Удостоверение о повышении квалификации УПК 23 №171873 от 01.11.2024, «Профилактическая работа в молодежной среде: психологические аспекты отклоняющегося поведения», 18 часов, ЦДПО «Горизонт» Института русского языка Российского университета дружбы народов имени Патриса Лумумбы, г. Москва 4. Удостоверение о повышении квалификации №800400005427 от 18.11.2024, «Современные информационные технологии в образовательной среде», 36 часов, ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», ЦДПО, г. Донецк 5. Удостоверение о повышении квалификации № 692417488765 от 04.03.2025 г., «Стартап как диплом:

				вопросы руководства и подготовки», 36 часов, ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет», г. Тверь 6. Удостоверение о повышении квалификации ПК № 0005334 от 26.04.2025 г., «Развитие сервисных и управленческих технологий гостинично-ресторанного бизнеса в целях формирования и продвижения турпродуктов», 108 часов, АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства», г. Санкт-Петербург 7. Удостоверение о повышении квалификации № 770400991220 от 24.05.2025 г., «Управление качеством гостиничных услуг», 16 часов, ГАОУ ВО «Московский государственный университет спорта и туризма», г. Москва
Кощавка Ирина Владимировна	По основному виду работы	Должность – декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела, ученая степень – кандидат экономических наук, ученое звание - отсутствует	1. Высшее, Промышленное и гражданское строительство, инженер-строитель 2. Высшее, Гостиничное дело (Профиль: Гостиничное дело), квалификация Менеджер (управляющий) по административной деятельности 3. Диплом кандидата наук КАН№040272	1. Удостоверение о повышении квалификации № 800400005433 от 18.11.2024 г., «Современные информационные технологии в образовательной среде», 36 часов, ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», г. Донецк 2. Удостоверение о повышении квалификации №7220240338983, 30.11.2024 «Методика антикоррупционного просвещения и воспитания в организациях высшего образования (для педагогических работников)», 18 часов, ФГБОУ ВО "Тюменский государственный университет", Тюмень.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ

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

(шифр и название)

Направление подготовки 43.04.02 Сервис

(код и наименование)

Магистерская программа: Социально-культурный сервис

(наименование)

Трудоемкость: 6 з.е.

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.

В результате прохождения практики у обучающегося должны быть сформированы **компетенции** и **индикаторы их достижения**:

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
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$_{УК-1}$.Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системных и междисциплинарных подходов.
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 и определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса ИДК-2$_{ОПК-1.}$. 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$_{ОПК-2.}$ Осуществляет разработку и внедрение стратегий различного уровня в деятельность 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$_{ОПК-4.}$ Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса ИДК-2$_{ОПК-4}$ 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$_{ОПК-5.}$ Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций ИДК-2$_{ОПК-5}$. Умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса
ПК-4. Способен к разработке, внедрению и оценке инновационных решений в сфере социально-культурного обслуживания	ИДК-1$_{ПК-4}$ Разрабатывает контекстные, функциональные модели различных уровней, описывающие инновационные процессы в социально-культурном сервисе ИДК-2$_{ПК-4}$ Разрабатывает проекты новых услуг или улучшения существующих на основе моделирования

1	2
ПК-7. Способен к исследованию процессов, явлений и объектов, относящихся к сфере профессиональной деятельности, оценке и интерпретации полученных результатов	ИДК-1$_{ПК-7}$ Проводит научные исследования бизнес-процессов социально-культурного сервиса с использованием инновационных технологий и методов. ИДК-2$_{ПК-7}$ Оценивает результаты анализа деятельности предприятий и разрабатывает рекомендации по проведению реинжиниринга бизнес-процессов

Форма промежуточной аттестации: ___зачет с оценкой___

Разработчик:

Полякова А.В., канд. техн. наук, доцент _____
(ФИО, ученая степень, ученое звание) *(подпись)*

Заведующий кафедрой:

Дегтярева Я.В., канд. экон. наук, доцент _____
(ФИО, ученая степень, ученое звание заведующего кафедрой) *(подпись)*

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА