Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 17.11.2026 09:03:26
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cb8bfce392f7224a676a271d2

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.В.03.(Пд) ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ПРЕДДИПЛОМНАЯ) 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 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 4 курс
заочная форма обучения 5 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2026

Рабочая программа практической подготовки при проведении практики
Производственная (преддипломная) практика *для обучающихся*
(вид, тип практики)
по направлению подготовки *43.03.01 Сервис*
(код, наименование)
профилю *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
Рославцева Елена Александровна, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела, кандидат экономических 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., Рославцева А.Е. 2026 год
© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2026 год

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 – 3</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки
<u>43.00.00 Сервис и туризм</u>
(код и название)</td><td colspan="2" rowspan="2">Формируемая участниками образовательных отношений</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки
<u>43.03.01 Сервис</u>
(код, название)</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Общее количество

часов – 108</td><td rowspan="4">Профиль:

<u>Социально-культурный сервис</u>
(название)</td><td colspan="2">Год подготовки</td></tr>
<tr><td>4-й</td><td>5-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>8-й</td><td>10-й</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 бакалавриата</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 производственной (преддипломной) практики: получение навыков самостоятельной практической деятельности, связанной с будущей трудовой деятельностью на предприятиях социально-культурного сервиса разной формы собственности, ознакомление с особенностями организационной структуры предприятия, его инфраструктурными элементами и планировочными решениями, а также с особенностями организации производственного процесса по оказанию услуг на предприятии. Изучение принципов и механизма управления предприятием, организации труда управленческого и производственного персонала предприятия, организацией маркетинговой деятельности на предприятии, проведения анализа организации работ по управлению качеством услуг.

Задачи практики:

- формирование общего представления о деятельности предприятия сервиса; определение цели и задач предприятия;
- ознакомление с работой основных структурных подразделений, организационной структурой (управленческой и производственной), особенностями предоставления основных и дополнительных услуг;
- изучение структуры управления предприятием, распределения должностных обязанностей и фактического их выполнения руководителями предприятия и специалистами; разработка рекомендаций по совершенствованию организации управления предприятием;
- изучение организации маркетинговой деятельности на предприятии;

- изучение системы менеджмента качества услуг предприятия, процессов управления качеством и конкурентоспособностью в сервисе;
- выполнение индивидуального задания.

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

Практическая подготовка при проведении практики Б2.В.03(Пд) Производственной (преддипломной) относится к формируемой участниками образовательных отношений части ОПОП ВО.

Практика связана с нормативными дисциплинами практической подготовки: «Менеджмент», «Бизнес-планирование проекта», «Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе», «Коммуникативный менеджмент в сервисе», «Организация СПА-услуг и санаторно-курортное обслуживание», «Технология организации event-сервиса», «Организация и обслуживание на предприятиях развлечения и отдыха», «Экономика и организация предприятий сервиса», «Организация труда персонала» «Основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса» и др., будет способствовать закреплению знаний, а также формированию самостоятельности суждений и умению делать выводы и принимать решения.

Практика является важнейшей составляющей обучения. Во время практики обучающийся осуществляет проверку своих знаний и повышает их уровень, общаясь с профессионалами, ведет сбор информации для выполнения выпускной квалификационной работы, практика также может стать началом постоянной работы.

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*
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, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи ИДК-2$_{УК-1}$ Рассматривает возможные варианты решения задачи на основе системного подхода, определяет и оценивает последствия возможных решений задачи
ПК-1. Способен эффективно управлять бизнесом в сфере услуг, обеспечивая высокий уровень обслуживания и удовлетворяя потребности клиентов	ИДК-1$_{ПК-1}$ Разрабатывает концепции для успешной работы сервисных предприятий ИДК-2$_{ПК-1}$ Обеспечивает высокий уровень обслуживания клиентов, разрабатывает и внедряет стандарты в сфере услуг, соблюдая нормы и требования законодательства ИДК-3$_{ПК-1}$ Участвует в оптимизации инфраструктуры гостинично-ресторанного хозяйства, предприятий сервиса, включая оборудование и технологии
ПК-2. Способен эффективно управлять	ИДК-1$_{ПК-2}$ Создает и адаптирует бизнес-модели для предприятий в сфере предоставления услуг, учитывая рыночные условия и потребности

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
ресурсами и процессами предоставления услуг, обеспечивая устойчивый рост и развитие бизнеса	клиентов ИДК-2$_{ПК-2}$ Проводит анализ результатов хозяйственной деятельности предприятий сферы услуг ИДК-3$_{ПК-2}$ Разрабатывает планы и бюджеты, составляет отчетность, прогнозируя доходы и расходы, потребность в ресурсах для предприятий сервиса
ПК 3. Способен проектировать сервисные предприятия, обеспечивая высокую функциональность и эстетическую привлекательность	ИДК-1$_{ПК-3}$ Разрабатывает концептуальные решения для сервисных предприятий, отражающие современные требования и тренды ИДК-2$_{ПК-3}$ Знает и соблюдает все действующие нормативные требования и стандарты при проектировании сервисных предприятий ИДК-3$_{ПК-3}$ Умеет проектировать пространства, обеспечивая их функциональность и удобство для посетителей
ПК-4. Способен применять современные технологии и маркетинговые инструменты для формирования и продвижения сервисного продукта, в т.ч. в цифровой среде	ИДК-1$_{ПК-4}$ Разрабатывает комплексные маркетинговые стратегии для привлечения и удержания клиентов ИДК-2$_{ПК-4}$ Создает качественный контент для привлечения целевой аудитории и продвижения сервисного продукта ИДК-1$_{ПК-4}$ Применяет инновационные технологии, в т.ч. цифровые, для увеличения продаж и создания положительного клиентского опыта в сфере сервиса
ПК-5. Способен организовывать процесс обслуживания потребителей в сфере гостеприимства и туризма, социально-культурного сервиса с учетом современных тенденций	ИДК-1$_{ПК-5}$ Обеспечивает соблюдение требований действующих нормативно-правовых актов, этнокультурных, исторических и религиозных традиций в процессе обслуживания гостей ИДК-2$_{ПК-5}$ Разрабатывает и внедряет сервисные программы, учитывая потребности клиентов и современные тенденции ИДК-3$_{ПК-5}$ Контролирует качество предоставляемых услуг с учетом правил и стандартов обслуживания
ПК-6. Способен применять прикладные методы исследовательской деятельности в сфере услуг	ИДК-1$_{ПК-6}$ Использует методы мониторинга и прогнозирования развития рынка услуг ИДК-2$_{ПК-6}$ Использует прикладные методы маркетинговых исследований для формирования и продвижения услуг, соответствующих запросам потребителей

В результате практической подготовки при проведении практики обучающийся должен:

знать: цели и задачи предприятия сервиса; организацию работы основных структурных подразделений предприятия сервиса; организацию эффективной маркетинговой деятельности на предприятии; управленческие процессы, происходящие на предприятии; основы организации труда управленческого персонала на предприятии; основы системы управления качеством услуг на предприятии; принципы организации производственного процесса.

уметь: выполнять определенные виды работ в основных структурных подразделениях предприятия, связанные с организационной и управленческой деятельностью; решать задачи, поставленные руководителем практики от предприятия; исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по повышению эффективности маркетинговой, управленческой и деятельности на предприятии.

владеть: культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию и сопоставлению информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, теоретическими знаниями о функционировании предприятия сервиса и ведении различных видов производственной деятельности.

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.
	1.3. Состав предприятия, краткая характеристика подразделений.
	1.4. Особенности оказания основных и дополнительных услуг.
2. Управление предприятием сервиса	2.1. Структура управления предприятием: графическое представление, характеристика, анализ недостатков и преимуществ, эффективность функционирования
	2.2. Распределение должностных обязанностей и фактическое их выполнение руководителями предприятия и специалистами; предложения по совершенствованию распределения функций управления между структурными единицами в соответствии с объемом задач.
	2.3 Управленческие решения: характеристика, процесс и методы утверждения, эффективность.
	2.4. Организация труда управленческого персонала предприятия.
	2.5. Использование материально-технических и трудовых ресурсов предприятия: характеристика, рациональность и эффективность использования, меры по экономному использованию.
	2.6. Рекомендации по усовершенствованию организации управления предприятием.
3. Организация маркетинговой деятельности на предприятии	3.1. Анализ рыночных возможностей предприятия
	3.2. Анализ процесса формирования программы маркетинга
	3.3. Контроль и координация маркетинговой деятельности
	3.4. Анализ процесса по разработке PR-мероприятий предприятия

Продолжение таблицы

1	2
4. Управление качеством услуг предприятия	4.1. Общие сведения о внедрении системы менеджмента качества услуг на предприятии
	4.2. Организационная структура и функции персонала службы качества
	4.3. Характеристика документации системы менеджмента качества услуг, которые внедрены на предприятии.
	4.4. Анализ организации работ по управлению качеством услуг на предприятии и предложения по их усовершенствованию
	4.5. Анализ соблюдения и характеристика санитарно-гигиенических требований на предприятии
5. Организационно-экономическая характеристика предприятия	5.1. Штат предприятия, исследование демографии предприятия
	5.2 Наименование оказания основных и дополнительных услуг.
	5.3. Роль предприятия на потребительском рынке
6. Выручка от продажи товаров (услуг) предприятия	6.1Анализ ассортимента предлагаемых услуг и данные выручки от продажи товаров (услуг) предприятия в целом
7. Показатели по труду	7.1. Организация труда управленческого персонала предприятия.
	7.2. Анализ показателей по труду
8. Доходы предприятия	8.1. Анализ размеров торговых наценок на предприятии
	8.2. Анализа доходов предприятия
	8.3. Анализ изменений, которые произошли на протяжение года в структуре доходов предприятия
9. Расходы предприятия	9.1. Анализа расходов предприятия по функциональному признаку
	9.2. Анализ изменений, которые произошли на протяжение года по стоимостным и относительным показателям
	9.3. Анализ факторов, которые повлияли на отклонение показателей
10. Прибыль предприятия	10.1. Анализ финансовых показателей деятельности предприятия
	10.2. Анализ чистой прибыли предприятия и факторов влияющих на нее
11. Индивидуальное задание	Выполнение индивидуального задания полученного от научного руководителя, связанного с темой выпускной квалификационной работы
12. 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, охраны труда, правил противопожарной безопасности; составление графика прохождения практики от предприятия. Ознакомительная экскурсия по предприятию.	4/0,5	4/0,5
1.2. Общие сведения о предприятии: наименование предприятия, режим работы, специализация, форма собственности, правовой статус, реквизиты.	4/0,5	4/0,5
1.3. Состав предприятия, краткая характеристика подразделений.	8/1	8/1
1.4. Особенности оказания основных и дополнительных услуг.		
2. Управление предприятием сервиса		
2.1. Структура управления предприятием: графическое представление, характеристика, анализ недостатков и преимуществ, эффективность функционирования	8/1	8/1
2.2. Распределение должностных обязанностей и фактическое их выполнение руководителями предприятия и специалистами; предложения по совершенствованию распределения функций управления между структурными единицами в соответствии с объемом задач.		
2.3 Управленческие решения: характеристика, процесс и методы утверждения, эффективность.	4/0,5	4/0,5
2.4. Организация труда управленческого персонала предприятия.		
2.5. Использование материально-технических и трудовых ресурсов предприятия: характеристика, рациональность и эффективность использования, меры по экономному использованию.	6/1	6/1
2.6. Рекомендации по усовершенствованию организации управления предприятием.		
3. Организация маркетинговой деятельности на предприятии		
3.1. Анализ рыночных возможностей предприятия	4/0,5	4/0,5

3.2. Анализ процесса формирования программы маркетинга		
3.3. Контроль и координация маркетинговой деятельности	4/0,5	4/0,5
3.4. Анализ процесса по разработке PR-мероприятий предприятия		
4. Управление качеством продукции и услуг предприятия		
4.1. Общие сведения о внедрении системы менеджмента качества услуг на предприятии	6/1	6/1
4.2. Организационная структура и функции персонала службы качества		
4.3. Характеристика документации системы менеджмента качества услуг, которые внедрены на предприятии.	6/1	6/1
4.4. Анализ организации работ по управлению качеством услуг на предприятии и предложения по их усовершенствованию		
4.5. Анализ соблюдения и характеристика санитарно-гигиенических требований на предприятии	6/1	6/1
5. Организационно-экономическая характеристика предприятия		
5.1. Штат предприятия, исследование демографии предприятия	6/1	6/1
5.2 Наименование оказания основных и дополнительных услуг.		
5.3. Роль предприятия на потребительском рынке		
6. Выручка от продажи товаров (услуг) предприятия		
6.1. Анализ ассортимента предлагаемых услуг и данные выручки от продажи товаров (услуг) предприятия в целом	4/0,5	4/0,5
7. Показатели по труду		
7.1. Организация труда управленческого персонала предприятия.	4/0,5	4/0,5
7.2. Анализ показателей по труду		
8. Доходы предприятия		
8.1. Анализ размеров торговых наценок на предприятии	6/1	6/1
8.2. Анализа доходов предприятия		
8.3. Анализ изменений, которые произошли на протяжение года в структуре доходов предприятия		
9. Расходы предприятия		
9.1. Анализа расходов предприятия по функциональному признаку	6/1	6/1
9.2. Анализ изменений, которые произошли на протяжение года по стоимостным и относительным показателям		
9.3. Анализ факторов, которые повлияли на отклонение показателей		
10. Прибыль предприятия		
10.1. Анализ финансовых показателей деятельности предприятия	4/0,5	4/0,5
10.2. Анализ чистой прибыли предприятия и факторов влияющих на нее		
11. Индивидуальное задание	6/1	6/1

12. Оформление результатов практики	6/1	6/1
13. Защита работы		
Итого	108/14	108/14

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) Провести анализ существующих проблем в деятельности предприятия и разработать на этой основе «дерево целей».

2) Определить степень автоматизации предприятия и предоставить перечень автоматизированных рабочих мест на предприятии сервиса и их функциональное назначение.

3) Проанализировать график выхода на работу работников одного из подразделений (если крупное предприятие) или всего персонала (в случае малого предприятия) и разработать оптимальный режим работы работников на определенный период.

4) Провести анализ системы методов управления в предприятии, составить профиль степени реализации методов управления в процессе деятельности предприятия.

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

6) Исследовать качество оснащения предприятия, его соответствие специализации и уровню предприятия.

7) Охарактеризовать степень дисциплинарного воздействия со стороны руководства предприятия и меры, применяемые к работникам, за нарушения в разрезе видов дисциплин.

8) Построить профиль внешней среды и определить на его основе основные возможности и угрозы для предприятия.

9) Построить профиль внутренней среды и определить на его основе основные сильные и слабые стороны предприятия.

10) Составить SWOT-матрицу и определить на ее основе базовую стратегию развития для предприятия.

11) Составить матрицу распределения функций управления для предприятия на основе анализа штатного расписания, положений о структурных подразделениях и основных должностных инструкций.

12) Провести оценку эффективности организационной структуры управления предприятия.

13) Провести оценку целесообразности изменения организационной структуры управления предприятия, составить график основных этапов организационного проектирования.

14) Провести анализ мотивации и стимулирования труда основных категорий работников предприятия.

15) Провести оценку социально-психологического климата в коллективе предприятия.

16) Охарактеризовать имидж и рейтинг предприятия в разрезе основных аспектов и показателей.

17) Провести анализ творческих инноваций в деятельности предприятия и определить на этой основе уровень креативного управления.

18) Провести оценку эффективности управления предприятием и обосновать на этой основе необходимость проведения организационных изменений

19) Исследовать качество оказываемых услуг, проанализировать выполнение требований нормативной документации.

20) Проанализировать степень механизации труда в предприятии сервиса.

21) Провести анализ организации рабочего места одного из сотрудников предприятия и его анализ.

22) Проанализировать действующую практику подбора персонала, кадровую политику на предприятии.

23) Исследовать организацию труда руководителя гостиницы.

24) Разработать мероприятия по экономному использованию материально-технических ресурсов.

25) Исследовать коммуникационные связи и сети на предприятии.

26) Исследовать организационную структуру маркетинговой службы на предприятии.

27) Исследовать цели, задачи и функции маркетинговой службы и их соответствие рынку и экономической ситуации в выбранном рыночном сегменте.

28) Разработать методику оценки уровня удовлетворенности потребителей услугами исследуемого предприятия.

29) Составить и описать иерархическую структуру показателей качества сервисных услуг.

30) Исследовать характер действия различных элементов обслуживания потребителей в конкретном подразделении, восприятие ими качества услуг.

31) Разработать методику корректирующих действий по предотвращению жалоб потребителей предприятия.

32) Охарактеризовать миссию и составить систему целей предприятия.

33) Провести анализ действующей структуры управления предприятия.

34) Охарактеризовать структуру управленческого аппарата, определить основные полномочия, обязанности и ответственность менеджеров по категориям.

35) Охарактеризовать систему информационного обеспечения и структуру информационной системы управления предприятия.

36) Проанализировать выполнение показателей по труду, структуре кадров, степени использования рабочего времени. Анализ использования фонда оплаты труда - определить правильность расходования фонда заработной платы и соответствие ее размеров объему выпускаемой продукции.

37) Проанализировать показатели производительности труда: выработка и трудоемкость. Расчет влияния изменений производительности труда и численности на выполнение плана по выпуску продукции. Темп роста производительности труда. Основные пути и резервы роста производительности труда.

38) Проанализировать показатели себестоимости (себестоимость единицы изделия, % снижения себестоимости, уровень затрат на 1 рубль товарной продукции (ТП), общехозяйственные и общепроизводственные расходы, элементы затрат на производство, калькуляция себестоимости продукции, полная себестоимость продукции, полная себестоимость товарной продукции (ТП)).

39) Определить цели и стратегии ценообразования. Метод ценообразования. Порядок определения цены по видам продукции. Рыночная корректировка цены. Влияние антимонопольного законодательства и иных законодательных актов на ценообразование.

40) Проанализировать платежеспособность предприятия. Анализ ликвидности баланса. Анализ движения денежных средств. Дебиторская и кредиторская задолженности. Анализ обеспеченности предприятия собственными средствами, материальными активами.

41) Разработка мероприятий по улучшению финансового состояния.

42) Охарактеризовать уровни каналов распределения продукции.

43) Провести маркетинговые исследования (сбор и анализ вторичной и первичной информации) по основным технико-экономическим показателям работы предприятия. Изучение и анализ спроса. Определение рыночной структуры. Изучение товара. Исследование условий конкуренции.

44) Разработать экономическое обоснование предложений, направленных на совершенствование системы маркетинга на предприятии сервиса.

45) Охарактеризовать ассортимент услуг предприятия.

46) Оценить целевой рынок, конкурентной среды и целевой аудитории потребителей. Структура услуг, характеристика и динамика реализации.

47) Проанализировать планирование и оценку логистической системы предприятия.

48) Проанализировать приоритеты стратегического развития предприятия в отрасли. Оценка текущего состояния системы стратегического планирования в развитии предприятия.

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. 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

2. Управление персоналом : учебное пособие / составитель О. В. Новоселова. — Самара : Самарский университет, 2024. — 104 с. — ISBN 978-5-7883-2028-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/480638

3. Нежельченко, Е. В. Экономика предприятий сервиса : учебное пособие / Е. В. Нежельченко. — Белгород : НИУ БелГУ, 2023. — 82 с. — ISBN 978-5-9571-3505-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/399407

Дополнительная:

1. Менеджмент : учебно-методическое пособие / П. М. Шейхова, Г. К. Алемсетова, Д. Г. Имашова, Д. Г. Валиева. — Махачкала : ДагГАУ имени М.М.Джамбулатова, 2024. — 87 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/439274

2. Полякова, М. А. Основы менеджмента : учебное пособие / М. А. Полякова, Э. И. Позубенкова. — Пенза : ПГАУ, 2025. — 251 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/495095

3. Экономика предприятия : учебное пособие / составители И. А. Ангелина, Н. А. Нестерова. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2024. — 184 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/461189

4. Тимофеева, Н. С. Менеджмент : учебное пособие / Н. С. Тимофеева, Л. Б. Гармаева. — Улан-Удэ : Бурятская ГСХА им. В.Р. Филиппова, 2024. — 228 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/441962Тимофеева, Н. С. Менеджмент : учебное пособие / Н. С. Тимофеева, Л. Б. Гармаева. — Улан-Удэ : Бурятская ГСХА им. В.Р. Филиппова, 2024. — 228 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/441962

5. Менеджмент : учебно-методическое пособие / П. М. Шейхова, Г. К. Алемсетова, Д. Г. Имашова, Д. Г. Валиева. — Махачкала : ДагГАУ имени М.М.Джамбулатова, 2024. — 87 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/439274

Учебно-методические издания:

1. Производственная (преддипломная) практика: Рабочая программа для обучающихся 4 курса очной, 5 курса заочной форм обучения направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис /А.В. Полякова, Л.А. Короп, Е.А. Рославцева; ГО ВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. сервиса и гостинич. дела – Донецк : [ДонНУЭТ], 2021. – 58 с.

2. Рославцева Е.А. Бизнес-планирование проекта [Электронный ресурс]: конспект лекций по дисц. "Бизнес-планирование проекта " для студ. напр. подг. 43.03.01 "Сервис" очн. и заочн. форм обучения/ Е.А. Рославцева; Мин-во образования и науки ДНР, ГО ВПО «Донецкий нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса. и гост. дела ; – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2022. – 110 с.

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 «ДОНБИЗНЕСАЛЬЯНС», г. Донецк
ООО» РУСЬ», г. Донецк
ООО «РВС» кафе «Гуси-лебеди», г. Донецк
ИП Ковалева Н.С., туристическое агентство «NK Travel», г. Макеевка
ИП Холодырева О.В.«Салон красоты Оксаны Ивановой», г. Донецк
Научная библиотека ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского».

14. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совмести-тельства; 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 дополни-тельном 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
Рославцева Елена Александровна	на условиях внутреннего совместительства	Доцент кафедры туризма, кандидата экономических наук, ученое звание – доцент	Высшее, технология питания, инженер-технолог, диплом кандидата экономических наук № 769 Серия КА № 000058	2. Удостоверение ПК № 800400005450 от 18.11.2024, о повышении квалификации по дополнительной профессиональной программе «Современные информационные технологии в образовательной среде», 36 часов, ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», г. Донецк 3. Диплом ПП № 0001246 от 29.11.2024, о профессиональной переподготовке по программе «Российское гостеприимство: технология и организация въездного международного туризма а контексте приоритетных

				страновых направлений", 252 часа., АНО "Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства", г. Всеволожск 4. Удостоверение № 692417488835 от 04.03.2025, о повышении квалификации по дополнительной профессиональной программе «Стартап как диплом: вопросы руководства и подготовки», 36 часов, ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет» г. Тверь.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ

Б2.В.03.(Пд) ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ПРЕДДИПЛОМНАЯ) ПРАКТИКА
(шифр и название)

Направление подготовки 43.03.02 Сервис
(код и наименование)

Профиль: Социально-культурный сервис
(наименование)

Трудоемкость: 3 з.е.

В результате практической подготовки при проведении практики обучающийся должен:

знать: цели и задачи предприятия сервиса; организацию работы основных структурных подразделений предприятия сервиса; организацию эффективной маркетинговой деятельности на предприятии; управленческие процессы, происходящие на предприятии; основы организации труда управленческого персонала на предприятии; основы системы управления качеством услуг на предприятии; принципы организации производственного процесса.

уметь: выполнять определенные виды работ в основных структурных подразделениях предприятия, связанные с организационной и управленческой деятельностью; решать задачи, поставленные руководителем практики от предприятия; исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по повышению эффективности маркетинговой, управленческой и деятельности на предприятии.

владеть: культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию и сопоставлению информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, теоретическими знаниями о функционировании предприятия сервиса и ведении различных видов производственной деятельности.

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

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
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, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи ИДК-2$_{УК-1}$ Рассматривает возможные варианты решения задачи на основе системного подхода, определяет и оценивает последствия возможных решений задачи
ПК-1. Способен эффективно управлять бизнесом в сфере услуг, обеспечивая высокий уровень обслуживания и	ИДК-1$_{ПК-1}$ Разрабатывает концепции для успешной работы сервисных предприятий ИДК-2$_{ПК-1}$ Обеспечивает высокий уровень обслуживания клиентов, разрабатывает и внедряет стандарты в сфере услуг, соблюдая нормы и требования законодательства

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
удовлетворяя потребности клиентов	ИДК-3$_{ПК-1}$ Участвует в оптимизации инфраструктуры гостинично-ресторанного хозяйства, предприятий сервиса, включая оборудование и технологии
ПК-2. Способен эффективно управлять ресурсами и процессами предоставления услуг, обеспечивая устойчивый рост и развитие бизнеса	ИДК-1$_{ПК-2}$ Создает и адаптирует бизнес-модели для предприятий в сфере предоставления услуг, учитывая рыночные условия и потребности клиентов ИДК-2$_{ПК-2}$ Проводит анализ результатов хозяйственной деятельности предприятий сферы услуг ИДК-3$_{ПК-2}$ Разрабатывает планы и бюджеты, составляет отчетность, прогнозируя доходы и расходы, потребность в ресурсах для предприятий сервиса
ПК 3. Способен проектировать сервисные предприятия, обеспечивая высокую функциональность и эстетическую привлекательность	ИДК-1$_{ПК-3}$ Разрабатывает концептуальные решения для сервисных предприятий, отражающие современные требования и тренды ИДК-2$_{ПК-3}$ Знает и соблюдает все действующие нормативные требования и стандарты при проектировании сервисных предприятий ИДК-3$_{ПК-3}$ Умеет проектировать пространства, обеспечивая их функциональность и удобство для посетителей
ПК-4. Способен применять современные технологии и маркетинговые инструменты для формирования и продвижения сервисного продукта, в т.ч. в цифровой среде	ИДК-1$_{ПК-4}$ Разрабатывает комплексные маркетинговые стратегии для привлечения и удержания клиентов ИДК-2$_{ПК-4}$ Создает качественный контент для привлечения целевой аудитории и продвижения сервисного продукта ИДК-1$_{ПК-4}$ Применяет инновационные технологии, в т.ч. цифровые, для увеличения продаж и создания положительного клиентского опыта в сфере сервиса
ПК-5. Способен организовывать процесс обслуживания потребителей в сфере гостеприимства и туризма, социально-культурного сервиса с учетом современных тенденций	ИДК-1$_{ПК-5}$ Обеспечивает соблюдение требований действующих нормативно-правовых актов, этнокультурных, исторических и религиозных традиций в процессе обслуживания гостей ИДК-2$_{ПК-5}$ Разрабатывает и внедряет сервисные программы, учитывая потребности клиентов и современные тенденции ИДК-3$_{ПК-5}$ Контролирует качество предоставляемых услуг с учетом правил и стандартов обслуживания
ПК-6. Способен применять прикладные методы исследовательской деятельности в сфере услуг	ИДК-1$_{ПК-6}$ Использует методы мониторинга и прогнозирования развития рынка услуг ИДК-2$_{ПК-6}$ Использует прикладные методы маркетинговых исследований для формирования и продвижения услуг, соответствующих запросам потребителей

Форма промежуточной аттестации: ___зачет с оценкой____

Разработчики:

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

_Рославцева Е.А., канд. экон. 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