

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 23.12.2024 11:31:18

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Платонова Т.К.

«25» июня 2024 г.

**Рабочая программа практики**  
**Производственная практика (проектно-технологическая практика)**

Направление 43.03.01 Сервис

Направленность 43.03.01.01 Управление в индустрии гостеприимства и туризма

Для набора 2024 года

Квалификация  
Бакалавр

КАФЕДРА **Антикризисное и корпоративное управление****Распределение часов практики по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Неделя				
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	4	4	4	4
В том числе в форме практ.подготовки	216	216	216	216
Итого ауд.	4	4	4	4
Контактная работа	4	4	4	4
Сам. работа	212	212	212	212
Итого	216	216	216	216

**Объем практики**

Неделя	4
Часов	216
ЗЕТ	6

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.06.2024 г. протокол № 18.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Синюк Т.Ю.

Зав. кафедрой: к.э.н., доц. Синюк Т.Ю.

Методический совет направления: д.э.н., профессор Суржиков М.А.

## 1. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Блок ООП:	Б2.О
-----------	------

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

**УК-3:** Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

**ПК-1:** Способность осуществлять подготовку маркетинговых материалов, проводить маркетинговый анализ, консультирование участников сервисной деятельности в рамках организации и развития проекта в индустрии гостеприимства

**ПК-4:** Способность осуществлять анализ информационно-аналитических материалов, организовывать работу и хранение документов на предприятии сервисной деятельности

**ПК-5:** Способность проводить анализ и комплексную оценку эффективности проектов в индустрии гостеприимства

**ПК-7:** Способность к разработке и реализации экскурсионно-туристических программ в индустрии гостеприимства

### В результате прохождения практики обучающийся должен:

**Знать:**

- методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами (соотнесено с индикатором УК - 3.1);
- современных технологий в области маркетинга для осуществления процесса сервиса (соотнесено с индикатором ПК-1.1);
- теоретические основы информационных технологий при использовании современных компьютерных сетей, баз данных, программных продуктов и ресурсов сети Internet (основы современных технологий сбора, обработки и представления информации) (соотнесено с индикатором ПК-4.1)
- методы и технологии мониторинга и оценки эффективности процессов в индустрии гостеприимства (соотнесено с индикатором ПК-5.1)
- основы разработки (формирования) туристского продукта; теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей; офисные технологии и специальное программное обеспечение туристской деятельности, интернет-технологии; принципы ценообразования (соотнесено с индикатором ПК-7.1)

**Уметь:**

- разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту (соотнесено с индикатором УК-3.2)
- демонстрировать знание современных технологий в области маркетинга для осуществления процесса сервиса (соотнесено с индикатором ПК-1.2)
- использовать современные информационно-коммуникационные технологии, выбирать конкретные сервисы (соотнесено с индикатором ПК-4.2)
- осуществлять мониторинг и проводить оценку эффективности процессов в индустрии гостеприимства (соотнесено с индикатором ПК-5.2)
- планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; использовать существующие пакеты прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности в туристской индустрии; применять стандарты качества к формируемым (разрабатываемым) туристским продуктам (соотнесено с индикатором ПК-7.2)

**Владеть:**

- методами установления причинно-следственных связей и определения наиболее значимых среди них; методиками постановки цели и определения способов ее достижения; методиками разработки стратегий действий при проблемных ситуациях (соотнесено с индикатором УК-1.3)
- навыками формулировки предложения по применению современных технологий в области маркетинга для осуществления процесса сервиса (соотнесено с индикатором ПК-1.3)
- навыками разработки профилей необходимых кандидатов; методами привлечения, подбора и отбора персонала (соотнесено с индикатором ПК-3.3)
- навыками использования современных компьютерных сетей, баз данных, программных продуктов и ресурсов сети Internet для решения задач профессиональной деятельности и за ее пределами (соотнесено с индикатором ПК-4.3)
- навыками мониторинга и оценки эффективности процессов в индустрии гостеприимства (соотнесено с индикатором ПК-5.3)
- навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования (соотнесено с индикатором ПК-7.3)

## 3. ПРАКТИКА

**Вид практики:**

Производственная

**Форма практики:**

Дискретно по периодам проведения практик. Практика проводится в форме практической подготовки.

**Тип практики:**

Производственная практика (проектно-технологическая практика)

<b>Форма отчетности по практике:</b>					
Дневник о прохождении практики, отчет о прохождении практики					
<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ</b>					
<b>Раздел 1. Раздел 1. Подготовительный этап практики</b>					
<b>№</b>	<b>Наименование темы / Вид занятия</b>	<b>Семестр / Курс</b>	<b>Часов</b>	<b>Компетенции</b>	<b>Литература</b>
1.1	Инструктаж. Ознакомительно-организационная лекция о целях и задачах практики. Порядок прохождения практики и оформления отчетной документации (выполняется в LibreOffice). Текущий контроль и промежуточная аттестация по преддипломной практике / Лек /	4	4	УК-3, ПК-1, ПК-4, ПК-5, ПК-7	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
<b>Раздел 2. Раздел 2. Основной этап</b>					
<b>№</b>	<b>Наименование темы / Вид занятия</b>	<b>Семестр / Курс</b>	<b>Часов</b>	<b>Компетенции</b>	<b>Литература</b>
2.1	<p>Ознакомление с организацией, изучение направлений деятельности. Сбор, систематизация и анализ полученной информации. Проведение финансового анализа, стратегического анализа, анализа системы управления, анализа организации технологических процессов, маркетингового анализа, конкурентного анализа.</p> <p>Комплексное изучение и анализ в компаниях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специализации предприятия и основных направлений его деятельности;</li> <li>- функционирования отдельных подразделений и их назначение;</li> <li>- эффективности отдельных направлений деятельности (плановой, инвестиционной, инновационной, финансовой, маркетинговой, рекламной и других);</li> <li>- организационно-технического уровня производства;</li> <li>- экономического потенциала; - конкуренции на рынке;</li> <li>- экономического и финансового состояния.</li> </ul> <p>Технико-экономическая характеристика предприятия (анализ состава и структуры основных фондов, оборотных фондов, трудовых ресурсов, оценка эффективности использования ресурсов предприятия).</p> <p>Выбор и обоснование организации (гостиницы, туристические агентства, рестораны, курорты и т.д.).</p> <p>Анализ рынка</p> <p>Погружение в работу различных подразделений организации (прием, размещение, маркетинг, управление персоналом, управление сервисом).</p> <p>Участие в проектах, направленных на улучшение качества обслуживания клиентов и повышение эффективности работы учреждения.</p> <p>Проведение анализа текущей ситуации в организации (SWOT-анализ, исследование клиентов и конкурентов).</p> <p>Разработка предложений по улучшению обслуживания и управлению ресурсами.</p> <p>Участие в реальных проектах (например, разработка маркетинговой стратегии, организация мероприятий)</p> <p>Разработка и предложение проектно-технологических решений по оптимизации деятельности предприятий индустрии гостеприимства.</p> <p>/ Ср /</p>	4	196	УК-3, ПК-1, ПК-4, ПК-5, ПК-7	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.5, Л1.7, Л1.9, Л1.11, Л1.12, Л1.13, Л1.14, Л1.15, Л1.16, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л1.21, Л1.22, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.10
2.2	Оформление дневника преддипломной практики. Подготовка материалов в отчет и формирование отчета. Представление результатов комплексной диагностики деятельности предприятия ИГ. Предложение проектно-технологических и/или организационно-управленческих направлений совершенствования	4	16	УК-3, ПК-1, ПК-4, ПК-5, ПК-7	Л1.2, Л1.4, Л1.6, Л1.8, Л1.10, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9, Л2.11, Л2.12

	деятельности предприятия (выполняется в LibreOffice). Сдача отчета о преддипломной практике на кафедру / Ср /				
<b>Раздел 3. Раздел 3. Заключительный этап</b>					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
3.1	Проводится в форме защиты отчета о преддипломной практике / ЗачётСОц /	4	0	УК-3, ПК-1, ПК-4, ПК-5, ПК-7	Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.6, Л2.7, Л2.8

### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике представлен в Приложении 1 к программе практики.

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

#### 6.1. Учебная литература

##### 6.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Медлик, С., Инграм, Х., Павлов, А. В.	Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000)	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	<a href="https://www.iprbookshop.ru/71186.html">https://www.iprbookshop.ru/71186.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Баландина О. В., Вешкурова А. Б., Копылова Н. А., Локтюхина Н. В., Самраилова Е. К., Филимонова И. В., Шапиро С. А.	Менеджмент организации: учебник	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2020	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575119">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575119</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Демина, И. Д., Полулех, М. В., Гордова, М., Сорокина, В. В.	Управленческий (тактический и стратегический) учет: учебник	Саратов: Вузовское образование, 2022	<a href="https://www.iprbookshop.ru/120567.html">https://www.iprbookshop.ru/120567.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.4	Лазарев, В. Н.	Управление стратегическим развитием предприятия	Ульяновск: Ульяновский государственный технический университет, 2022	<a href="https://www.iprbookshop.ru/121283.html">https://www.iprbookshop.ru/121283.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.5	Терёшина, Н. В.	Эффективность рекламной и PR деятельности: учебное пособие для студентов бакалавриата и магистратуры по направлениям «реклама и связи с общественностью», «менеджмент», «торговое дело», «экономика»	Москва: Российский университет транспорта (МИИТ), 2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/122163.html">https://www.iprbookshop.ru/122163.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.6	Шохнех, А. В.	Стратегическое управление и бизнес-анализ: учебное пособие	Волгоград: Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2023	<a href="https://www.iprbookshop.ru/129114.html">https://www.iprbookshop.ru/129114.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.7	Каратаева, О. Г., Ивлева, Т. В., Кукушкина, Т. С., Манохина, А. А.	Бизнес-план предприятия: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2023	<a href="https://www.iprbookshop.ru/127567.html">https://www.iprbookshop.ru/127567.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
ЛП.8	Курлыкова А. В., Корабейников И. Н.	Бизнес-планирование: учебное пособие	Москва: Директ-Медиа, 2023	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=699589">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=699589</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.9	Чернышева Ю. Г.	Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия (организации): учеб. для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по напр. подгот. 38.03.01 "Экономика", 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр")	М.: ИНФРА-М, 2022	35
ЛП.10	Каширская Л. В., Ситнов А. А., Карабашева М. Р.	Комплексный аудит безопасности бизнеса: учеб. для направления магистратуры "Экономика"	М.: КНОРУС, 2023	11
ЛП.11	Еременко, Н. В., Жданова, О. В., Каменецкая, А. А., Луговской, С. И., Шевченко, Е. А.	Диагностика кризисного состояния организации: учебное пособие	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2022	<a href="https://www.iprbookshop.ru/133818.html">https://www.iprbookshop.ru/133818.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.12	Нестеров, С. А.	Анализ и управление рисками в информационных системах на базе операционных систем Microsoft: учебное пособие	Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2024	<a href="https://www.iprbookshop.ru/133918.html">https://www.iprbookshop.ru/133918.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.13	Ларионова, О. А.	Анализ и диагностика производственно-хозяйственной деятельности предприятия. Ч.2. Анализ ресурсов предприятия: учебное пособие	Рязань: Рязанский государственный радиотехнический университет, 2022	<a href="https://www.iprbookshop.ru/134848.html">https://www.iprbookshop.ru/134848.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.14	Ларионова, О. А.	Анализ и диагностика производственно-хозяйственной деятельности предприятия. Ч.3. Анализ расходов и финансовых результатов деятельности предприятия: учебное пособие	Рязань: Рязанский государственный радиотехнический университет, 2022	<a href="https://www.iprbookshop.ru/134849.html">https://www.iprbookshop.ru/134849.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.15	Ларионова, О. А.	Анализ и диагностика производственно-хозяйственной деятельности предприятия. Ч.4. Анализ производственных результатов деятельности предприятия: учебное пособие	Рязань: Рязанский государственный радиотехнический университет, 2022	<a href="https://www.iprbookshop.ru/137310.html">https://www.iprbookshop.ru/137310.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.16	Прыкина Л. В.	Экономический анализ предприятия: учебник	Москва: Дашков и К°, 2024	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=710158">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=710158</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.17	Казакова Н. А.	Анализ финансовой отчетности. Консолидированный бизнес: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/542112">https://urait.ru/bcode/542112</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.18	Никифорова Н. А.	Управленческий анализ: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/545085">https://urait.ru/bcode/545085</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.19	Румянцева Е. Е.	Экономический анализ: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/537955">https://urait.ru/bcode/537955</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.20	Рамендик Д. М., Одинцова О. В.	Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/541866">https://urait.ru/bcode/541866</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.21	Шадрина Г. В., Голубничий К. В.	Анализ финансово-хозяйственной деятельности: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/538459">https://urait.ru/bcode/538459</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.22	Усенко Л. Н., Чернышева Ю. Г., Гончарова Л. В., Усенко Л. Н.	Бизнес-анализ деятельности организации: учеб. для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по напр. подгот. "Экономика" (квалификация (степень) "магистр")	М.: ИНФРА-М, 2024	1
Л1.23	Маркарян Э. А., Маркарян С. Э., Герасименко Г. П.	Управленческий анализ в отраслях: учеб. пособие для студентов высших учеб. заведений, обучающихся по напр. "Менеджмент"	М.: КноРус, 2024	1
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Джон, Р., Егорова, В. Н.	Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	<a href="https://www.iprbookshop.ru/81605.html">https://www.iprbookshop.ru/81605.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2	Базиян, Н. Р.	Стратегический менеджмент	Москва: Юриспруденция, 2018	<a href="https://www.iprbookshop.ru/86541.html">https://www.iprbookshop.ru/86541.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3		Менеджмент и Бизнес-Администрирование: журнал	Москва: Академия менеджмента и бизнес-администрирования, 2020	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=595807">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=595807</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4		Методы менеджмента качества: международный ежемесячный журнал для профессионалов в области качества: журнал	Москва: РИА «Стандарты и качество», 2020	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=600578">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=600578</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5	Мамонова, В. Г., Томилов, И. Н., Мамонова, Н. В.	Управление процессами. Часть 1. Подготовка бизнес-процессов к моделированию. Инструменты моделирования: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014	<a href="https://www.iprbookshop.ru/45052.html">https://www.iprbookshop.ru/45052.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.6	Райли, Майкл	Управление персоналом в гостеприимстве: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «управление персоналом» (062100) и сервиса (230000)	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	<a href="https://www.iprbookshop.ru/71078.html">https://www.iprbookshop.ru/71078.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.7	Жулидов, С. Б.	The Travel and Tourism Industry: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса 10000 и туризма 10200	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	<a href="https://www.iprbookshop.ru/71242.html">https://www.iprbookshop.ru/71242.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.8	Ковалев, Д. В., Косолапова, Н. А., Лихацкая, Е. А., Маслюкова, Е. В., Матвеева, Л. Г., Михалкина, Е. В., Мурат, Е. П., Никитаева, А. Ю., Стрельцова, Е. Д., Чернова, О. А., Шаль, А. В.	Стратегии, инструменты и технологии цифровизации экономики: монография	Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2020	<a href="https://www.iprbookshop.ru/100202.html">https://www.iprbookshop.ru/100202.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.9	Быков, А. А.	Экономический рост и развитие: учебное пособие	Минск: Вышэйшая школа, 2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/120103.html">https://www.iprbookshop.ru/120103.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.10	Ковальжина, Л. С.	Технологии управления развитием персонала: учебное пособие	Тюмень: Тюменский индустриальный университет, 2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/122329.html">https://www.iprbookshop.ru/122329.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.11	Маркова О. В., Конобеева А. Б.	Развитие и обучение персонала: учебно-методическое пособие	Москва: Директ-Медиа, 2023	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=698723">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=698723</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.12	Имаи М.	Стратегический кайдзен: как изменить ДНК компании и стать лидером отрасли: научно-популярное издание	Москва: Теории от практиков, 2022	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=698989">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=698989</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

## 6.2 Ресурсы сети «Интернет»

Э1	База данных Спарк Интерфакс	<a href="https://www.spark-interfax.ru">https://www.spark-interfax.ru</a>
Э2	Центр раскрытия корпоративной информации Интерфакс	<a href="http://www.e-disclosure.ru">www.e-disclosure.ru</a>
Э3	Базы данных Росстата	<a href="https://gks.ru/databases">https://gks.ru/databases</a>

## 6.3. Информационные технологии:

### 6.3.1. Перечень программного обеспечения

Libre Office

### 6.3.2. Перечень информационных справочных систем

ИСС «КонсультантПлюс» <https://www.consultant.ru/>

ИСС «Гарант» <https://www.garant.ru/>

База данных Система профессионального анализа рынков и компаний Спарк-Интерфакс - <http://www.spark-interfax.ru/>

База данных ЦЕНТР РАСКРЫТИЯ КОРПОРАТИВНОЙ ИНФОРМАЦИИ - <http://www.e-disclosure.ru/>

База данных Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru>

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Материально-техническое обеспечение практики должно быть достаточным для достижения целей практики и должно соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

Студентам должна быть обеспечена возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написанию отчета.

Организации, учреждения и предприятия, а также подразделения Университета, являющиеся базами практики должны обеспечить рабочее место студента оборудованием в объемах, достаточных для достижения целей практики.

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. В ходе практики обучающийся составляет итоговый письменный отчет.

Цель отчета - показать степень полноты выполнения обучающимся программы преддипломной практики. В отчете отражаются итоги деятельности обучающегося во время прохождения практики в соответствии с разделами и позициями



рабочей программы, материалы, необходимые для написания отчета, соответствующие расчеты, анализ, обоснования, выводы и предложения.

2. Объем отчета (основной текст) - 20-30 страниц. Таблицы, схемы, диаграммы, чертежи можно поместить в приложения, в этом случае в основной объем отчета они не входят. Список документов, нормативных и инструктивных материалов и литературы в основной объем отчета не включаются.

3. Отчет о практике должен содержать:

- титульный лист;
- оглавление (содержание);
- основную часть (разбитую на разделы);
- приложения;
- список использованных источников (отчетные материалы организации, результаты исследований, нормативные документы, специальная литература, интернет-ресурсы и т.п.).

4. В отчете о практике необходимо отразить следующие позиции:

- общая характеристика места прохождения преддипломной практики: специализация организации (предприятия) и подразделения (департамента, управления, отдела, цеха), тип организации (тип производства), назначение и характер продукции (услуг, товаров);
- характеристика основных направлений деятельности организации (предприятия), перспективы его развития;
- анализ основных финансово-экономических показателей деятельности организации (предприятия);
- организационная структура организации, структура управления;
- рекомендации по совершенствованию управления деятельностью предприятия;
- материалы необходимые для написания отчета, их анализ и соответствующие расчеты.

5. Отчет о практике должен быть набран на компьютере (шрифт Times - New Roman, размер - 14; интервал - 1,5; поля: слева - 2 см, справа - 2 см, сверху и снизу - по 2 см), и правильно оформлен:

- в оглавлении должны быть указаны все разделы и подразделы отчета и страницы, с которых они начинаются;
- разделы и подразделы отчета должны быть соответственно выделены в тексте;
- обязательна сплошная нумерация страниц, таблиц, рисунков и т. д., которая должна соответствовать оглавлению;
- отчет брошюруется в папку.

5. Выполненную за каждый день работу с указанием сведений, материалов, полученных при прохождении преддипломной практики, обучающийся-практикант отражает в дневнике практики. Дневник прохождения преддипломной практики содержит:

- информацию о месте и сроках прохождения преддипломной практики;
- календарный график прохождения преддипломной практики;
- наименование подразделений, где проходила практика;
- содержание разрабатываемых и изучаемых вопросов практики, выполненная по ним работа;
- календарные сроки выполнения всех позиций проведенных работ;
- список материалов, собранных обучающимся в период прохождения преддипломной практики для написания выпускной квалификационной работы;
- замечания и рекомендации руководителя преддипломной практики от кафедры;
- отзыв руководителя практики от организации.

По окончании практики дневник подписывается руководителем практики от организации.

Дневник сдается вместе с отчетом о практике, после его регистрации на кафедре, руководителю преддипломной практики от кафедры.

6. Защита отчета по практике осуществляется либо руководителю практики от кафедры, либо научному руководителю в соответствии с нагрузкой кафедры.

Производственная практика (преддипломная практика)

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
<i>УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</i>			
Знать: методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами	Уровень командной сплоченности, эффективность коммуникаций, индивидуальная и коллективная производительность: проведение опросов и интервью, осуществление коммуникации через различные средства коммуникации, процент выполнения индивидуальных и групповых заданий в срок	Качество анализа и интерпретации полученных результатов и выводов, анализ обратной связи	индивидуальное задание
Уметь: разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту	Анализирует различные источники информации и проводит сравнение альтернативных вариантов	Сопоставление и установление различий разных источников информации, проведение сравнительного анализа и определение приоритетных направлений работы	индивидуальное задание
Владеть: методами установления причинно-следственных связей и определения наиболее значимых среди них; методиками постановки цели и определения способов ее достижения; методиками разработки стратегий действий при проблемных ситуациях	Степень выполнения планов: процент завершенных задач в пределах установленного срока. Качество результатов: оценка результатов деятельности по заранее установленным критериям качества. Уровень вовлеченности коллектива: степень участия сотрудников в	Эффективность стратегий управления: насколько выбранные стратегии соответствуют целям и задачам коллектива. Качество планирования: оценка полноты и реалистичности планов, включая ресурсы и риски. Полнота и содержательность решения с соблюдением	индивидуальное задание

	обсуждении и реализации задач (опросы, фокус-группы). Эффективность коммуникации: анализ обратной связи и частоты коммуникации между членами команды.	необходимой последовательности расчетов; точность полученных результатов	
<i>ПК-1: Способность осуществлять подготовку маркетинговых материалов, проводить маркетинговый анализ, консультирование участников сервисной деятельности в рамках организации и развития проекта в индустрии гостеприимства</i>			
Знать - современных технологий в области маркетинга для осуществления процесса сервиса	Описание основных понятий и терминов в области маркетинга, изложение процедуры проведения научного исследования при разработке концепции развития организации сервиса или проекта в ИГ	Правильное описание основных понятий и терминов Перечислены все этапы процесса формирования концепции развития предприятий ИГ	индивидуальное задание
Уметь - демонстрировать знание современных технологий в области маркетинга для осуществления процесса сервиса	Составление концепции маркетинговой стратегии развития предприятий ИГ	Выделены этапы маркетинговой стратегии развития предприятий ИГ, разработана последовательность действий на каждом этапе, обоснована актуальность маркетинговой стратегии развития предприятий ИГ	индивидуальное задание
Владеть - навыками формулировки предложения по применению современных технологий в области маркетинга для осуществления процесса сервиса	Разработка программы исследования	Разработана программа исследования, одобрена и подписана руководителем.	индивидуальное задание
<i>ПК-4: Способность осуществлять анализ информационно-аналитических материалов, организовывать работу и хранение документов на предприятии сервисной деятельности</i>			
ПК-4.1. Знать теоретические основы информационных технологий при использовании современных компьютерных сетей, баз данных, программных продуктов и ресурсов сети Internet (основы современных технологий сбора, обработки и представления информации)	Составление списка источников информации для проведения исследования в области анализа деятельности, прогнозирования и моделирования схем развития гостиничных комплексов,	Проанализировано не менее 5-х источников информации, классифицированы и описаны методы сбора, обработки и анализа информации	индивидуальное задание

	туристических фирм и предприятий питания		
Уметь использовать современные информационно-коммуникационные технологии, выбирать конкретные сервисы	Изложение существующих подходов, моделей, способов и инструментов анализа деятельности, прогнозирования и моделирования схем развития гостиничных; перечисление методов анализа; описание способа получения, обобщения и систематизации информации	Приведена классификация моделей, способов и инструментов анализа, прогнозирования и моделирования развития предприятий ИГ; названо не менее двух методов анализа информации; изложены различные способы получения, обобщения и систематизации информации	индивидуальное задание
Владеть навыками использования современных компьютерных сетей, баз данных, программных продуктов и ресурсов сети Internet для решения задач профессиональной деятельности и за ее пределами	Анализирует различные источники информации для анализа деятельности, прогнозирования и моделирования схем развития гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания	Сопоставление и установление различий разных источников информации, составление классификации, обоснование выбора моделей и способов анализа, прогнозирования и моделирования деятельности предприятий в ИГ	индивидуальное задание
<i>ПК-5: Способность проводить анализ и комплексную оценку эффективности проектов в индустрии гостеприимства</i>			
Знать методы и технологии мониторинга и оценки эффективности процессов в индустрии гостеприимства.	Составление списка источников информации для проведения экономических расчетов с описанием	Описано не менее 5-х источников информации, классифицированы и описаны методы сбора, обработки и анализа информации	индивидуальное задание
Уметь осуществлять мониторинг и проводить оценку эффективности процессов в индустрии гостеприимства.	Осуществляет поиск информации, анализирует различные источники информации для выбора наиболее значимой и достоверной	Сопоставление и установление различий разных источников информации, обоснование достоверности полученной информации	индивидуальное задание
Владеть навыками мониторинга и оценки эффективности процессов в индустрии гостеприимства	Поиск информации по доступным базам данным и открытым источникам	Систематизация результатов исследования и оценка достоверности полученной информации	индивидуальное задание

	Проведение анализа информации для экономических расчетов	Проведение финансово-экономических расчетов и оценка эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства	
<i>ПК-7: Способность к разработке и реализации экскурсионно-туристических программ в индустрии гостеприимства</i>			
Знать основы разработки (формирования) туристского продукта; теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей; офисные технологии и специальное программное обеспечение туристской деятельности, интернет-технологии; принципы ценообразования.	Изложение существующих подходов к проведению анализа запросов потребителей и разработки турпродукта; перечисление методов планирования, координации, контроля оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства; описание способа получения, обобщения и систематизации информации	Приведена классификация методов анализа; названо не менее двух методов анализа информации; изложены различные способы получения, обобщения и систематизации информации	индивидуальное задание
Уметь планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; использовать существующие пакеты прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности в туристской индустрии; применять стандарты качества к формируемым (разрабатываемым) туристским продуктам	Решение кейсов и проблемных задач	Грамотные расчеты и обоснование результатов	индивидуальное задание
Владеть навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием	Выделение основных проблем при проведении CustDev разработка	Точность полученных результатов; качество анализа и интерпретации полученных результатов	индивидуальное задание

современных технологий и методов проектирования	последовательности действий для их решения, разработка проекта экскурсионно-туристической программы	и выводов по итогам проведения CustDev, диагностики рынка, юнит экономики и проведения расчетов по бизнес-модели и модели монетизации экскурсионно-туристического продукта	
---	---	--	--

#### Шкалы оценивания:

Контроль успеваемости осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

- **84-100 баллов** (зачет «отлично»);
- **67-83 балла** (зачет «хорошо»);
- **50-66 баллов** (зачет «удовлетворительно»);
- **0-49 баллов** (незачет «неудовлетворительно»).

#### Типовые индивидуальные задания

##### Индивидуальное задание

Индивидуальное задание, содержание дневника, а так же график работы разрабатывается обучающимся совместно с руководителем практики от кафедры и согласовывается с руководителем практики от профильной организации. В ходе выполнения индивидуального задания обучающийся осуществляет сбор и предварительную обработку материала, необходимого для написания теоретической и практической частей отчета по практике.

1. Анализ организационной структуры управления (прикладывается организационная модель структуры компании); назначение и содержание блоков общего линейного, технического руководства и управления деятельностью компании, перечень должностей, выполняющих функциональные обязанности по каждому блоку.

2. Ознакомление с маркетинговой деятельностью компании: структуры маркетинговой службы и ее функции; ассортиментный перечень продукции и рынки её сбыта; изучение структуры конкуренции (количество конкурентов, работающих на территории, и их рыночные доли; особенности их маркетинговых действий); краткая характеристика рынка, на котором работает компания; характеристика конкурирующих компаний; описание и сравнительная характеристика сильных и слабых сторон конкурентов и компании; характеристика основного продукта, его сильных и слабых сторон; сегментные группы потребителей основной продукции компании (по полу, возрасту, роду занятий, стилю жизни и т.д.); методы формирования цены на основные виды продукции, производимые или реализуемые компанией; динамика изменения цен на основные виды продукции за последние несколько лет, прогноз на перспективу; обзор маркетинговых инструментов, используемых организацией для формирования спроса и стимулирования сбыта (реклама, сервис, послепродажное гарантийное обслуживание, дополнительные услуги, лотереи, скидки при повторной покупке и т.д.); виды рекламы и каналы ее размещения.

3. Комплексный анализ публикуемой отчетности компании: анализ состава, динамики и структуры активов предприятия (в том числе внеоборотных и оборотных активов); анализ состава, динамики и структуры источников средств предприятия (собственных и заемных); анализ ликвидности бухгалтерского баланса и активов

предприятия; анализ платежеспособности и расчетов предприятия; анализ финансовой устойчивости и коэффициентов финансовой устойчивости; горизонтальный и вертикальный анализ отчета о финансовых результатах; анализ показателей рентабельности; анализ прибыли; анализ состава и структуры денежного потока в разрезе операционной, финансовой и инвестиционной деятельности.

4. Проанализировать влияние конкурентных сил (конкуренты, потребители, поставщики, производители товаров-заменителей, потенциальные конкуренты) на деятельность организации: выявить движущие силы конкуренции в отрасли; определить конкурентные преимущества организации.

5. Исследовать возникновение и развитие кризисных тенденций в деятельности компании на различных этапах ее жизненного цикла, пути его преодоления: изучить используемую в компании систему ранней диагностики кризиса; проанализировать деятельность компании и определить вероятность наступления кризисной ситуации; исследовать влияние факторов внешней и внутренней среды на возникновение и развитие кризиса в компании.

6. Дать общую характеристику основных тенденций развития индустрии гостеприимства и туризма в Ростовской области (можно другой регион на выбор). Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 10-15 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

7. Осуществить поиск, критический анализ и синтез информации для разработки нового продукта или услуги в гостиничном комплексе. Провести исследование текущих трендов в индустрии гостеприимства. Составить отчет о наиболее востребованных услугах, на основе анализа конкурентов и опросов гостей. Разработать предложение для создания нового продукта или услуги, основываясь на собранной информации. Результаты работы представить в отчете в текстовом формате объемом 5-10 стр. В дневнике практики проставить отметку о выполнении данного раздела.

8. Подготовить маркетинговые материалы для продвижения услуг сервисного предприятия. Исследовать целевую аудиторию сервисного предприятия и определить ключевые сообщения для рекламных материалов. Разработать несколько видов маркетинговых материалов (буклеты, социальные сети, постеры, информационные листовки). Провести презентацию предложенных материалов перед руководством сервисного предприятия и собрать обратную связь. Результаты работы представить в отчете в текстовом формате объемом 5-10 стр. В дневнике практики проставить отметку о выполнении данного раздела.

9. Оценить эффективность работы определенного отдела сервисного предприятия. Выбрать отдел (например, рецепция, уборка, ресторан) и проанализировать его деятельность за последние несколько месяцев. Составить отчет с предложениями по улучшению работы, включая количественные и качественные показатели. Провести интервью с работниками отдела для установления факторов, влияющих на их эффективность. Результаты работы представить в отчете в текстовом формате объемом 5-10 стр. В дневнике практики проставить отметку о выполнении данного раздела.

10. Составить программу экскурсии, учитывая местные достопримечательности. Исследовать местные достопримечательности и выявить наиболее интересные для посетителей гостиницы. Разработать 1-2 эксклюзивные экскурсионные программы, описывая маршрут, длительность и стоимость. Подготовить презентацию программы для гостей, включая визуальные материалы (фото, карты). Результаты работы представить в отчете в текстовом формате объемом 5-10 стр. В дневнике практики проставить отметку о выполнении данного раздела.

11. Разработать рекомендации для персонала по повышению качества обслуживания, основываясь на собранной информации. Результаты работы представить в

отчете в текстовом формате объемом 5-10 стр. В дневнике практики проставить отметку о выполнении данного раздела.

12. Представьте результаты стратегического анализа (матрица БКГ, Портера, SWOT-анализ и др.) деятельности объекта исследования. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 10-15 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

13. Изучить теоретические аспекты управления качеством обслуживания в индустрии гостеприимства. Ознакомьтесь с материалами по стандартам качества обслуживания (например, ISO, стандарты гостиничной ассоциации и др.). Разработайте рекомендации по повышению качества обслуживания и внедрению новых стандартов. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

14. Проведите анализ существующих процессов обслуживания в сервисном предприятии. Организуйте анкетирование среди гостей для оценки их удовлетворенности услугами (минимум 20 респондентов). Проведите интервью с персоналом для понимания их точки зрения на существующие процессы. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

15. Проведение Mystery Shopping для оценки уровня сервиса в организации. Подготовка отчета с рекомендациями по улучшению качества обслуживания на основе результатов оценки. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

16. Разработка проекта корпоративного события, свадьбы или другого мероприятия, включая планирование, бюджетирование и управление. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

17. Проведение исследования современных тенденций в индустрии гостеприимства и туризма (например, влияние цифровых технологий, устойчивый туризм). Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

18. Разработка и внедрение программы лояльности для клиентов. Сбор и анализ обратной связи от клиентов о предоставляемых услугах с целью улучшения сервиса. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

19. Провести исследование существующих онлайн-платформ для бронирования, проанализировав их функциональные возможности. Методы и инструменты: SWOT-анализ, опросы пользователей, Google Forms для сбора данных. Предложить прототип платформы для управления бронированиями. Создать прототип интерфейса платформы на основе полученных данных, включая основные функции (поиск, фильтры, отзывы, система оплаты). Методы и инструменты: Figma для дизайна интерфейса, InVision для прототипирования. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

20. Разработайте мобильное приложения для туристов. Провести анализ потребностей целевой аудитории для создания приложения, которое будет включать маршруты, советы по отдыху, местные события и т.д. Методы и инструменты: Опросы, интервью с целевой аудиторией, Google Forms. Разработать прототип приложения с упором на пользовательский интерфейс и пользовательский опыт. Методы и инструменты: Adobe



XD или Figma для проектирования интерфейса, тестирование прототипа с пользователями. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

21. Разработайте проект - Виртуальный гид для гостиниц и туристических объектов. Изучить потребности гостиниц и туристических объектов в области виртуальных гидов и собрать информацию о предпочтениях пользователей. Методы и инструменты: Опросы, интервью, фокус-группы. Прототипирование виртуального гида. Создать прототип виртуального гида, включающего интерактивные элементы, такие как карты, аудиогиды, видеоролики. Методы и инструменты: Unity или ARKit/ARCore для создания дополненной реальности, Adobe Illustrator для дизайна элементов. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

22. Изучить и проанализировать доступные системы аналитики и их функционал для гостиничного и туристического бизнеса. Методы и инструменты: SWOT-анализ, использование платформ Google Analytics и других систем для сбора данных. Разработать проект системы, которая будет отслеживать и анализировать эффективность маркетинговых каналов. Методы и инструменты: Создание диаграмм потоков данных, использование инструментов Гугл Диск для совместного редактирования. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

23. Изучить текущие бизнес-процессы управления клиентами в гостинице и выявить узкие места. Методы и инструменты: Процессный анализ с использованием BPMN (Business Process Model and Notation). Интервью с работниками и менеджерами гостиницы. Исследовать существующие CRM-системы, сравнить их функциональность и выбрать подходящий вариант для гостиницы. Методы и инструменты: Сравнительный анализ: UserTesting для получения обратной связи по функциональности. Оценка стоимости внедрения и поддержки. Представить проект внедрения CRM-системы для управления клиентами в гостинице. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

24. Собрать и проанализировать данные о предыдущих продажах и спросе на услуги в гостинице/туристическом агентстве. Методы и инструменты: Excel или Google Sheets для первичного анализа данных. Создать модель прогнозирования спроса на основе собранных данных. Методы и инструменты: Использование методов машинного обучения (например, регрессия, деревья решений) с помощью библиотек Scikit-learn или TensorFlow. Визуализация результатов с использованием Matplotlib или Seaborn. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

25. Анализ требований и создание концепции сайта Исследовать целевую аудиторию и сформировать требования к функциональности сайта гостиницы. Определить основные разделы: описание услуг, бронирование, отзывы клиентов, контакты. Методы и инструменты: Опора на методики проектирования интерфейсов (например, User Personas, User Journey Mapping), создание отчетов в Figma. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

26. Составить прототип сайта с использованием инструментов для проектирования интерфейсов. Методы и инструменты: Figma или Adobe XD для создания интерактивных прототипов, согласование с потенциальными пользователями для сбора обратной связи. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

27. Создание функционального веб-сайта гостиницы с интеграцией системы онлайн-бронирования. Методы и инструменты: Использование WordPress как CMS, плагины для онлайн-бронирования (такие как WooCommerce Booking), SEO-оптимизация для продвижения сайта. Можно использовать ноукод решения. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

28. Создание чат-бота для обслуживания клиентов. Выявить основные запросы клиентов и разработать сценарии взаимодействия для чат-бота. Методы и инструменты: Методология Design Thinking для построения пользовательских сценариев, анализ запросов через Google Analytics и опросы. Реализовать чат-бота, который может отвечать на часто задаваемые вопросы, предоставлять информацию о тарифах и услугах. Методы и инструменты: Использование платформы Chatfuel или ManyChat для создания чат-бота без программирования, интеграции с ТГ и WhatsApp. Провести тестирование чат-бота на действительных пользователях и собрать обратную связь для улучшения функционала. Методы и инструменты: А/В тестирование различных сценариев, использование метрик для оценки эффективности взаимодействия. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

29. Разработать проекта стратегии продвижения сервисного предприятия. Провести анализ целевой аудитории и выбрать наиболее эффективные каналы для продвижения гостиницы в интернете. Методы и инструменты: Использование инструментов аналитики (например, Google Analytics, Яндекс.Метрика), опросы и фокус-группы. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

30. Разработайте проект - Создание контент-плана для социальных сетей. Разработка контент-стратегии для продвижения сервисного предприятия в социальных сетях ВК, ТикТок и т.д. Методы и инструменты: Программа планирования контента (например, Hootsuite), создание визуала с помощью Canva, использование нейросетей для генерации текстов (например, OpenAI GPT). Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

31. Разработайте проект - Внедрение таргетированной рекламы. : Настройка рекламных кампаний в ВК, Яндекс директ, направленных на привлечение клиентов. Методы и инструменты: Создание рекламных объявлений, анализ результатов рекламных акций и их оптимизация. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

32. Исследовать потребности клиентов и разработать концепцию мобильного приложения для гостиницы. Методы и инструменты: Интервью с потенциальными пользователями, анкетирование, создание "User Stories" для определения потребностей. Создание интерактивного прототипа приложения для мобильных устройств. Методы и инструменты: Использование Figma или Marvel для проектирования интерфейса приложения, сбор отзывов. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

33. Изучить рынок услуг доставки в регионе, определить целевую аудиторию и их предпочтения. Определить требования к функционалу приложения. Методы и инструменты: Анализ конкурентных приложений, опросы клиентов, использование аналитических инструментов (Google Analytics). Создать прототип мобильного приложения для службы доставки товаров. Включить функции выбора товаров, отслеживания статуса заказа, обратной связи с клиентом. Методы и инструменты:

Prototyping Tools (Figma, InVision), примеры пользовательских интерфейсов для аналогичных приложений. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

34. Изучить существующие подходы к сбору обратной связи от клиентов в различных отраслях сервиса. Определить, какие метрики важно отслеживать. Методы и инструменты: Анализ кейсов успешных компаний, опросы, интервью с руководителями сервисных служб. Разработать онлайн-платформу для сбора отзывов и предложений клиентов, которая также будет анализировать и визуализировать данные. Методы и инструменты: Использование инструментов для создания опросов (SurveyMonkey, Google Forms), аналитика с помощью Tableau или Power BI. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

35. Разработать стратегию по продвижению мобильного приложения, включающую целевые каналы распространения, бюджет на рекламу и методы привлечения клиентов. Методы и инструменты: Social Media Marketing, SEO, контент-маркетинг, партнерские программы. Подготовка рекламных материалов и определение KPI для оценки эффективности. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

36. Разработать стратегию информирования клиентов о новой платформе: как и где будут осуществляться коммуникации, какие инструменты будут использованы для вовлечения клиентов. Методы и инструменты: Социальные сети, email-маркетинг, создание видеороликов-обзоров. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

37. Разработка приложения или сайта с функцией онлайн-бронирования. Использование алгоритмов для анализа пиковых часов, предпочтений клиентов и адаптации расписаний. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

38. Разработка Чат-бота для онлайн-консультаций и записи на услуги через мессенджеры. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

39. Разработка Программы лояльности сервисного предприятия. Технологии: Мобильное приложение с возможностью накопления баллов за услуги и их последующего использования. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

40. Разработка проекта Интерактивное приложение для посетителей. Технологии: Разработка мобильного приложения с картами выставок, расписанием событий, информацией о стендах и виртуальными турами. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

41. Разработка проекта Умное меню с учетом предпочтений. Технологии: Интерактивные экраны с меню, основанные на предпочтениях клиентов и их предыдущих заказах. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

42. Разработка проекта -Платформа для организации мероприятий. Технологии: Разработка онлайн-платформы для выбора мест, аренды оборудования, управления гостями

и оплатой услуг. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

43. **Создание прототипа виртуальной выставки или мероприятия с использованием технологий виртуальной (VR) и дополненной реальности (AR).** Определить целевую аудиторию и цели мероприятия. Исследовать нужды пользователей и выявить, какие технологии VR/AR могут быть использованы для их удовлетворения. Создать сценарий мероприятия. Определить, какие функции VR/AR будут включены (например, экскурсии, взаимодействие с представителями, демонстрация продуктов). Оформить визуальную концепцию: тематика, стиль, цветовая палитра. **Создать Платформу VR/AR:** Выбор платформы для разработки, например, Unity3D или Unreal Engine. Инструменты для 3D-моделирования: Blender, Autodesk Maya для создания 3D-объектов. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

44. **Создание прототипа виртуальной выставки или мероприятия с использованием технологий виртуальной (VR) и дополненной реальности (AR).** Определить целевую аудиторию и цели мероприятия. Исследовать нужды пользователей и выявить, какие технологии VR/AR могут быть использованы для их удовлетворения. Создать сценарий мероприятия. Определить, какие функции VR/AR будут включены (например, экскурсии, взаимодействие с представителями, демонстрация продуктов). Оформить визуальную концепцию: тематика, стиль, цветовая палитра. **Разработка 3D-объектов: Создать модели выставочных стендов, продуктов и других элементов. Создание анимаций: Разработать анимации для интерактивных элементов (например, открытие информационных окон, перемещение по выставке).** Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

45. На основе собранной информации необходимо подготовить подробный отчет о текущем состоянии обслуживания. Выработать предложения по улучшению стандартов качества, включая: обучение персонала, внедрение новых технологий (например, электронные системы записи, программы лояльности), проведение регулярных опросов удовлетворенности клиентов, подготовить план мониторинга внедрения новшеств и оценки их эффективности через 3 месяца, 6 месяцев и 1 год после внедрения. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

46. На основе проведенного выше анализа предложить возможные рекомендации и предложения по совершенствованию деятельности предприятия. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

Примечание: объектом исследования может выступать в рамках индивидуального задания любое предприятие индустрии гостеприимства и любое сервисное предприятия. Допускается использование иных цифровых сервисов и программных продуктов при разработке проектов и прототипов. Обязательно представлять расчет Юнит-экономики для всех заданий предполагающих внедрение цифровых продуктов.

#### **Критерии оценивания:**

– **84-100 баллов (зачет «отлично»)** - наличие твердых и полных знаний, умений и практических навыков в объеме пройденной программы практики в соответствии с поставленными программой практики целями и задачами обучения, грамотное и логически стройное изложение материала в индивидуальном задании, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

– **67-83 балла (зачет «хорошо»)** - наличие определенных знаний, умений и практических навыков в объеме пройденной программы практики в соответствии с поставленными программой практики целями и задачами обучения, изложение материала в индивидуальном задании с ограниченными выводами, усвоение основной литературы;

– **50-66 баллов (зачет «удовлетворительно»)** - наличие неполных знаний, умений и практических навыков в объеме пройденной программы практики, частичное достижение целей и задач практики, нарушение логики в индивидуальном задании по итогам практики, знакомство с основной литературой;

– **0-49 баллов (незачет «неудовлетворительно»)** – наличие ограниченных знаний, умений и практических навыков в объеме пройденной программы практики, отсутствие результатов достижения целей и задач практики, ошибки в индивидуальном задании по итогам практики, использование неактуальных источников информации с места прохождения практики.

#### **Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** по практике проводится в форме контроля на каждом этапе, указанном в таблице программы практики.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме зачета. Аттестацию студентов по итогам практики проводит руководитель практики от РГЭУ (РИНХ) на основании оформленного отчета. Защита отчета проводится в форме индивидуального собеседования.