

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 23.12.2024 11:39:41

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 (преддипломная)**

Направление 43.03.01 Сервис

Направленность 43.03.01.01 Управление в индустрии гостеприимства и туризма

Для набора 2022 года

Квалификация  
Бакалавр

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

Курс	5		Итого	
	УП	РП		
Вид занятий				
Лекции	4	4	4	4
В том числе в форме практ. подготовки	432	432	432	432
Итого ауд.	4	4	4	4
Контактная работа	4	4	4	4
Сам. работа	428	428	428	428
Итого	432	432	432	432

**Объем практики**

Неделя	8
Часов	432
ЗЕТ	12

**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.В
-----------	------

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

**ПК-8: Способность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса**

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

**ПК-6: Способность осуществлять разработку и внедрение корпоративной политики предприятий индустрии гостеприимства**

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

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

**ПК-3: Способность определять потребность в трудовых ресурсах и составлять профиль должности кандидатов в индустрии гостеприимства**

**ПК-2: Способность осуществлять управление, контроль и оценку эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства**

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

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

**УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач**

### В результате прохождения практики обучающийся должен:

**Знать:**

- процедуры критического анализа, методики анализа результатов исследования и разработки стратегий проведения исследований, организации процесса принятия решения (соотнесено с индикатором УК - 1.1);
- 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);
- принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания и иных сервисных организаций, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса, предприятия питания и иных предприятий индустрии гостеприимства; методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации; теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса (соотнесено с индикатором ПК-2.1)
- принципы разработки и внедрения политики привлечения, подбора и отбора персонала, технологии найма, отбора, приема и расстановки персонала; методы оценки конкурентоспособности кандидатов на рынке труда (соотнесено с индикатором ПК-3.1)
- 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)
- современные корпоративные инструменты в области управления корпоративной политикой на предприятиях индустрии гостеприимства (соотнесено с индикатором ПК-6.1)
- 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)
- сущность процесса обслуживания сервисного предприятия, понятия обслуживание, «контактная зона» и «контакт с потребителем услуг» как сферы реализации сервисной деятельности, специфику обслуживания в «контактной зоне», правила и стандарты обслуживания, нормы поведения в проблемной ситуации, связанной с обслуживанием; принципы и методы коммуникации с потребителями в ходе разрешения проблемной ситуации с потребителями и другими заинтересованными сторонами; проблемные ситуации, возникающие в практике сервисных предприятий в процессе обслуживания потребителей и взаимодействия с другими заинтересованными сторонами; современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки; основы и базовые принципы психологии сервиса; основы конфликтологии, правила и алгоритмы работы с жалобами в сервисных ситуациях; основы коммуникативной компетентности, в том числе коммуникативных сигналов; основы психологии сервиса и личности; теоретические основы установления контакта с потребителем услуг с использованием эффективных форм коммуникаций (соотнесено с индикатором ПК - 8.1)

**Уметь:**

- принимать конкретные решения для повышения эффективности процедур анализа проблем, принятия решений и разработки стратегий (соотнесено с индикатором УК-1.2)
- 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 методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания; анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества; применять методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса (соотнесено с индикатором ПК-2.2)
- определять потребность в трудовых ресурсах, разрабатывать мероприятия по привлечению и отбору новых сотрудников; организовывать и проводить процедуры подбора, отбора и приема персонала, создавать базу данных потенциальных кандидатов по всем должностям (соотнесено с индикатором ПК-3.2)
- 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)
- разрабатывать современную корпоративную политику на предприятиях индустрии гостеприимства (соотнесено с индикатором ПК-6.2)
- 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)
- разрабатывать и применять систему клиентских отношений, применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; применять существующие нормы и правила обслуживания для разрешения проблемных ситуаций в сервисной деятельности; выявлять проблемные ситуации, определять причины их возникновения и находить адекватный способ реагирования в процессе ее разрешения; разрабатывать рекомендации по снижению риска возникновения проблемных ситуаций в процессе обслуживания в деятельности сервисных предприятий; работать в контактной зоне, консультировать потребителя; учитывать специфику сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; работать с жалобами и возражениями (соотнесено с индикатором ПК-8.2)

**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 организации и управления коллективом, планированием его действий (соотнесено с индикатором УК-3.3)
- навыками формулировки предложения по применению современных технологий в области маркетинга для осуществления процесса сервиса (соотнесено с индикатором ПК-1.3)
- навыками применения подходов и методов контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания и иных сервисных организаций; навыками организации контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг; участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса; навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах; навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания (соотнесено с индикатором ПК-2.3)
- 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 внедрения корпоративной политики на предприятиях индустрии гостеприимства (соотнесено с индикатором ПК-6.3)
- навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования (соотнесено с индикатором ПК-7.3)
- навыками совершенствования системы клиентских отношений; навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий; навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений; навыками работы в контактной зоне, навыками взаимодействия с потребителем в «контактной зоне»; техниками восприятия и передачи коммуникативных сигналов; методами и правилами коммуникативных техник; методами и навыками работы с жалобами и возражениями. (соотнесено с индикатором ПК-8.3)

**3. ПРАКТИКА****Вид практики:**

Производственная

**Форма практики:**

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

**Тип практики:**

преддипломная

**Форма отчетности по практике:**

Дневник о прохождении практики, отчет о прохождении практики

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ****Раздел 1. Раздел 1. Подготовительный этап практики**

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
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 /	5	4	ПК-8, ПК-7, ПК-6, ПК-5, ПК-4, ПК-3, ПК-2, ПК-1, УК-3, УК-1	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8

**Раздел 2. Раздел 2. Основной этап**

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
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>Изучение следующих аспектов деятельности в компаниях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- название организации;</li> <li>- юридический адрес;</li> <li>- назначение (миссия);</li> <li>- правовые основания деятельности (устав, лицензия, свидетельство о государственной регистрации и т.д., дата выдачи, сроки действия);</li> <li>- отраслевая принадлежность (по ОКВЭД);</li> <li>- организационно-правовая форма и вид собственности;</li> <li>- этапы истории развития организации (основания выделения – смена названия организационно-правовой формы и вида собственности, слияния или поглощения);</li> <li>- характеристика сильных и слабых сторон деятельности организации;</li> <li>- производственная структура организации, ассортимент выпускаемой продукции или услуг, их назначение;</li> <li>- основные технико-экономические показатели за три года работы организации за рассматриваемый период, их динамика (объем производства, численность рабочих, рентабельность и др.)</li> </ul> <p>1. 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,</li> </ul>	5	216	ПК-8, ПК-7, ПК-6, ПК-5, ПК-4, ПК-3, ПК-2, ПК-1, УК-3, УК-1	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

	инновационной, финансовой, маркетинговой, рекламной и других); - организационно-технического уровня производства; - экономического потенциала; - конкуренции на рынке; - экономического и финансового состояния. 2. Сбор, обобщение и систематизация материалов для всех разделов выпускной квалификационной работы (включая посещение библиотеки); 3. Выполнение индивидуального задания. 4 Обоснование путей, методов, средств решения выявленных проблем. 5. Рабочая гипотеза решения выявленных проблем и механизм формирования экономического эффекта от предложенных мероприятий / Ср /				
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 деятельности предприятия (выполняется в LibreOffice). Сдача отчета о преддипломной практике на кафедре / Ср /	5	212	ПК-8, ПК-7, ПК-6, ПК-5, ПК-4, ПК-3, ПК-2, ПК-1, УК-3, УК-1	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
<b>Раздел 3. Раздел 3. Заключительный этап</b>					
<b>№</b>	<b>Наименование темы / Вид занятия</b>	<b>Семестр / Курс</b>	<b>Часов</b>	<b>Компетенции</b>	<b>Литература</b>
3.1	Проводится в форме защиты отчета о преддипломной практике / ЗачётСОц /	5	0	ПК-8, ПК-7, ПК-6, ПК-5, ПК-4, ПК-3, ПК-2, ПК-1, УК-3, УК-1	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

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
ЛП.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
ЛП.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
ЛП.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
ЛП.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
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

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.15	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
Л1.16	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
Л1.17	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
Л1.18	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
Л1.19	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
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	Маркарьян Э. А., Маркарьян С. Э., Герасименко Г. П.	Управленческий анализ в отраслях: учеб. пособие для студентов высших учеб. заведений, обучающихся по напр. "Менеджмент"	М.: КноРус, 2024	1

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	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



	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
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
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
<b>6.3.2. Перечень информационных справочных систем</b>
ИСС «КонсультантПлюс»
ИСС «Гарант»

## 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-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</i>			
Знать: процедуры критического анализа, методики анализа результатов исследования и разработки стратегий проведения исследований, организации процесса принятия решения	Изложение существующих подходов к классификации методов анализа; перечисление методов анализа; 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: -принимать конкретные решения для повышения эффективности процедур анализа проблем, принятия решений и разработки стратегий	Решение кейсов и проблемных задач	Грамотные расчеты и обоснование результатов	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	Выделение основных проблем при решении кейсов, разработка последовательности действий для их решения Составление планы и структуры проведения исследования	Полнота и содержательность решения с соблюдением необходимой последовательности расчетов; точность полученных результатов; качество анализа и интерпретации полученных результатов и выводов Разработан план исследования, одобрен руководителем.	индивидуальное задание
<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:	Качество анализа и интерпретации полученных результатов и выводов, анализ обратной связи	индивидуальное задание

	проведение опросов и интервью, осуществление коммуникации через различные средства коммуникации, процент выполнения индивидуальных и групповых заданий в срок		
Уметь: разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту (соотнесено с индикатором)	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: навыками организации и управления коллективом, планированием его действий	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 обсуждении и реализации задач (опросы, фокус-группы). Эффективность коммуникации: анализ обратной связи и частоты коммуникации между членами команды.	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 необходимой последовательности расчетов; точность полученных результатов	индивидуальное задание
<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 - современные технологии в области маркетинга для осуществления процесса сервиса	Описание основных понятий и терминов в области маркетинга, изложение процедуры проведения научного исследования при разработке концепции	Правильное описание основных понятий и терминов Перечислены все этапы процесса формирования концепции развития предприятий ИГ	индивидуальное задание

	развития организации сервиса или проекта в ИГ		
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-2: Способность осуществлять управление, контроль и оценку эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства</i>			
Знать принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания и иных сервисных организаций, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса, предприятия питания и иных предприятий индустрии гостеприимства; методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации; теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса	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 использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания; анализировать проблемы	Анализирует различные источники информации для проведения финансово-экономических расчетов	Сопоставление и установление различий разных источников информации	индивидуальное задание

<p>функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества; применять методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса</p>	<p>и оценки инвестиционных решений</p>		
<p>Владеть навыками применения подходов и методов контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания и иных сервисных организаций; навыками организации контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг; участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса; навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах; навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>	<p>Проведение анализа информации для экономических расчетов</p>	<p>Проведение финансово-экономических расчётов и оценка эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства</p>	<p>индивидуальное задание</p>
<p><i>ПК-3: Способность определять потребность в трудовых ресурсах и составлять профиль должности кандидатов в индустрии гостеприимства</i></p>			

Знать принципы разработки и внедрения политики привлечения, подбора и отбора персонала, технологии найма, отбора, приема и расстановки персонала; методы оценки конкурентоспособности кандидатов на рынке труда	Описана организационная структура	Полнота и индивидуальное задание содержательность ответа; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет, официальных источников	индивидуальное задание
Уметь определять потребность в трудовых ресурсах, разрабатывать мероприятия по привлечению и отбору новых сотрудников; организовывать и проводить процедуры подбора, отбора и приема персонала, создавать базу данных потенциальных кандидатов по всем должностям	Анализирует систему управления персоналом	понимание сущности и содержания изучаемых показателей; расчеты проведены правильно и интерпретация их результатов соответствует материалам из официальных источников;	
Владеть навыками разработки профилей необходимых кандидатов; методами привлечения, подбора и отбора персонала	Дает оценку системе управления коллективом в ИГ и выработки возможных направлений ее совершенствования	грамотность и логичность интерпретации полученных расчетных и заданных показателей. обоснованные предложения по решению поставленных задач	индивидуальное задание
<i>ПК-4: Способность осуществлять анализ информационно-аналитических материалов, организовывать работу и хранение документов на предприятии сервисной деятельности</i>			
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, туристических фирм и предприятий питания	Проанализировано не менее 5-х источников информации, классифицированы и описаны методы сбора, обработки и анализа информации	индивидуальное задание
Уметь использовать современные информационно-коммуникационные технологии, выбирать конкретные сервисы	Изложение существующих подходов, моделей, способов и инструментов анализа деятельности, прогнозирования и моделирования схем развития гостиничных;	Приведена классификация моделей, способов и инструментов анализа, прогнозирования и моделирования развития предприятий ИГ; названо не менее двух методов анализа	индивидуальное задание

	перечисление методов анализа; описание способа получения, обобщения и систематизации информации	информации; изложены различные способы получения, обобщения и систематизации информации	
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 Проведение анализа информации для экономических расчетов	Систематизация результатов исследования и оценка достоверности полученной информации Проведение финансово-экономических расчётов и оценка оценку эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства	индивидуальное задание
<i>ПК-6: Способность осуществлять разработку и внедрение корпоративной политики предприятий индустрии гостеприимства</i>			



Знать современные корпоративные инструменты в области управления корпоративной политикой на предприятиях индустрии гостеприимства	Изложение существующих подходов и инструментов корпоративного управления; описание способа получения, обобщения и систематизации информации	Приведен обзор методов разработки корпоративного управления и стандартов разработки корпоративной политики – не менее 5-х источников	индивидуальное задание
Уметь разрабатывать современную корпоративную политику на предприятиях индустрии гостеприимства	Решение кейсов и проблемных задач	Грамотные расчеты и обоснование результатов	индивидуальное задание
Владеть навыками внедрения корпоративной политики на предприятиях индустрии гостеприимства	Выделение основных проблем при решении кейсов, разработка последовательности действий для их решения	Полнота и содержательность решения с соблюдением необходимой последовательности расчетов; точность полученных результатов; качество анализа и интерпретации полученных результатов и выводов	индивидуальное задание

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

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	Решение кейсов и проблемных задач	Грамотные расчеты и обоснование результатов	индивидуальное задание

<p>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</p>			
<p>Владеть навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования</p>	<p>Выделение основных проблем при проведении CustDev разработка последовательности действий для их решения, разработка проекта экскурсионно-туристической программы</p>	<p>Точность полученных результатов; качество анализа и интерпретации полученных результатов и выводов по итогам проведения CustDev, диагностики рынка, юнит экономики и проведения расчетов по бизнес-модели и модели монетизации экскурсионно-туристического продукта</p>	<p>индивидуальное задание</p>
<p><i>ПК-8: Способность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</i></p>			
<p>Знать сущность процесса обслуживания сервисного предприятия, понятия обслуживание, «контактная зона» и «контакт с потребителем услуг» как сферы реализации сервисной деятельности, специфику обслуживания в «контактной зоне», правила и стандарты обслуживания, нормы поведения в проблемной ситуации, связанной с обслуживанием; принципы и методы коммуникации с потребителями в ходе разрешения проблемной ситуации с потребителями и другими заинтересованными сторонами; проблемные ситуации, возникающие в практике сервисных</p>	<p>Комплексно характеризует приемы и технологии сервисного обслуживания, методы коммуникации с потребителями современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p>	<p>Знание основных способов, приемов и технологий сервисного обслуживания, стандартов сервисов, коммуникативных технологий, методов управления клиентоориентированностью</p>	<p>индивидуальное задание</p>

<p>предприятий в процессе обслуживания потребителей и взаимодействия с другими заинтересованными сторонами; основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки; основы и базовые принципы психологии сервиса; основы конфликтологии, правила и алгоритмы работы с жалобами в сервисных ситуациях; основы коммуникативной компетентности, в том числе коммуникативных сигналов; основы психологии сервиса и личности; теоретические основы установления контакта с потребителем услуг с использованием эффективных форм коммуникаций</p>			
<p>Уметь разрабатывать и применять систему клиентских отношений, применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; применять существующие нормы и правила обслуживания для разрешения проблемных ситуаций в сервисной деятельности; выявлять проблемные ситуации, определять причины их возникновения и находить адекватный способ реагирования в процессе ее разрешения; разрабатывать рекомендации по снижению риска возникновения проблемных ситуаций в процессе обслуживания в деятельности сервисных предприятий; работать в контактной зоне, консультировать потребителя; учитывать специфику сервисной деятельности в соответствии с</p>	<p>формирует основные положения и задачи применения клиентоориентированных технологий и стандартов сервиса</p>	<p>умение применять существующие нормы и правила обслуживания, выявлять проблемные ситуации, определять причины их возникновения, разрабатывать рекомендации по снижению риска возникновения проблемных ситуаций в процессе обслуживания, умение работать в контактной зоне, умение осуществлять контроль качества процесса сервиса работать с жалобами и возражениями</p>	<p>индивидуальное задание</p>

этнокультурными, историческими и религиозными традициями; осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; работать с жалобами и возражениями			
Владеть навыками совершенствования системы клиентских отношений; навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий; навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений; навыками работы в контактной зоне, навыками взаимодействия с потребителем в «контактной зоне»; техниками восприятия и передачи коммуникативных сигналов; методами и правилами коммуникативных техник; методами и навыками работы с жалобами и возражениями.	демонстрирует при выполнении индивидуального задания навыки применения клиентоориентированных технологий и стандартов сервиса	обоснованность предложений по использованию клиентоориентированных технологий, стандартов сервиса и изменений в процессе сервисной деятельности предприятия	индивидуальное задание

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, руководителем выпускной квалификационной работы 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 выпускной квалификационной работы.

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. Изучение маркетинговой и логистической деятельности компании: перечня управленческих должностей и специалистов внутри структурного подразделения и функции, закрепленные за ними; особенностей распределения основных функций между менеджерами в подразделении, связанных с управлением профилирующим проектом; задач менеджера, руководителя отдела (подразделения); особенности принятия управленческих решений руководителем подразделения.

3. 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.

4. Анализ деятельности отдела по управлению персоналом: перечень функций отдела по управлению персоналом; расчет основных технико-экономических показателей по труду и заработной плате, основные тенденции; расчет показателей по кадрам за последние несколько лет и их анализ; оценка производительности труда в организации; указать какие из перечисленных кадровых технологий используются в данной организации и в каких формах: порядок организации найма новых сотрудников, порядок аттестации рабочего места сотрудника, порядок адаптации новых сотрудников, порядок прохождения сотрудниками испытательного срока, программа и порядок обучения новых сотрудников, порядок оценки работы сотрудника, положение об аттестации руководящего состава компании, положение о мотивации сотрудников, положение о социальной поддержке сотрудников, основы корпоративной политики компании, порядок ротации сотрудников, порядок выдвижения и обучения резерва руководящих кадров и ведущих специалистов.

5. Изучение особенностей организации производства и управления качеством в компании: ознакомление с формами организации, видами производственных процессов, методами организации производства, управлением качеством продукта, оценкой эффективности производства.

6. Анализ системы налогообложения в компании: структуру налогов; влияние учетной политики на величину налоговых платежей; влияние финансовых санкций по платежам в бюджет на финансовое состояние предприятия.

7. 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.

8. Идентифицировать стратегические ориентиры деятельности компании с позиции владельцев бизнеса и топ-менеджмента: видение, миссия, цели, стратегии: проанализировать влияние макроусловий бизнеса на деятельность компании; на основе анализа определить ключевые факторы успеха в отрасли бизнеса: изучить, как в компании реализуются основные и дополнительные функции менеджмента, оценить их эффективность; определить стратегию, реализуемую компанией, оценить ее эффективность.

9. 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.

10. 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.

11. Проанализировать организацию инвестиционного процесса в компании; ознакомиться с инвестиционными проектами, реализованными компанией за последние три года; ознакомиться с процессом отбора инвестиционных проектов для реализации.

12. Проанализировать затратные показатели инновационной деятельности компании: удельные затраты на НИОКР в объеме продаж, которые характеризуют показатель наукоемкости продукции компании; удельные затраты на приобретение патентов, ноу-хау; проанализировать показатели, характеризующие динамику инновационного процесса: длительность процесса разработки нового продукта (новой технологии): длительность подготовки производства нового продукта; длительность производственного цикла нового продукта; проанализировать показатели обновляемой продукции (технологии); количество разработок или внедрений нововведений-продуктов и нововведений-технологий: показатели динамики обновления портфеля продукции (удельный вес продукции, выпускаемой 2, 3, 5 и 10 лет); количество приобретенных (переданных) новых технологий (технических достижений); объем предоставляемых новых услуг; проанализировать структурные показатели: состав и количество исследовательских, разрабатывающих и других научно-исследовательских структурных подразделений (включая экспериментальные и испытательные комплексы); численность и структура сотрудников, занятых НИОКР; определить инновационные цели организации по выпуску новой продукции и перехода на новую технологию; построить дерево инновационной цели; охарактеризовать инновационный потенциал компании (сильные и слабые стороны инновационного потенциала, возможности и угрозы со стороны внешней среды, инновационная позиция организации, ее инновационная активность, инновационная сила (мощность) компании).

13. Представить программу исследования в соответствии с выбранным научным направлением (согласовать с руководителем практики от кафедры и руководителем ВКР), аргументировать актуальность темы исследования, осветить степень разработанности выбранного направления в трудах отечественных и зарубежных ученых. Результаты работы представить в отчете в текстовом формате объемом 5-10 стр. В дневнике практики проставить отметку о выполнении данного раздела.

14. 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.

15. 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.

16. 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.

17. 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.

18. Составить профиль должности для ключевых позиций в сервисном предприятии. Проанализировать текущие кадровые потребности сервисного предприятия и выявить пробелы в штатном расписании. Разработать описание должностей для 2-3 ключевых позиций, включая требования к кандидату. Провести опрос среди сотрудников для выявления необходимых навыков и компетенций. Результаты работы представить в отчете в текстовом формате объемом 5-10 стр. В дневнике практики проставить отметку о выполнении данного раздела.

19. Разработать систему хранения и организации информации в сервисном предприятии. Оценить текущие процессы хранения и обработки информации в сервисном предприятии. Разработать рекомендации по улучшению системы хранения документов. Подготовить проект информационных листовок о правилах работы с документами для сотрудников. Результаты работы представить в отчете в текстовом формате объемом 5-10 стр. В дневнике практики проставить отметку о выполнении данного раздела.

20. 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.

21. Провести мероприятия по улучшению качества обслуживания клиентов сервисного предприятия. Организовать «обратную связь» от гостей через анкетирование или интервью. Проанализировать полученные данные и выявить ключевые области для улучшения сервиса. Изучить текущие стандарты и практики обслуживания в выбранном гостиничном комплексе, туристической фирме, ресторане или ином сервисном предприятии. Проанализируйте уровни удовлетворенности клиентов и выявить ключевые моменты, требующие улучшения. 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. 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.

23. 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.

24. 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.

25. 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.

26. 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.

27. 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.

#### **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.