

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"> - название организации; - юридический адрес; - назначение (миссия); - правовые основания деятельности (устав, лицензия, свидетельство о государственной регистрации и т.д., дата выдачи, сроки действия); - отраслевая принадлежность (по ОКВЭД); - организационно-правовая форма и вид собственности; - этапы истории развития организации (основания выделения – смена названия организационно-правовой формы и вида собственности, слияния или поглощения); - характеристика сильных и слабых сторон деятельности организации; - производственная структура организации, ассортимент выпускаемой продукции или услуг, их назначение; - основные технико-экономические показатели за три года работы организации за рассматриваемый период, их динамика (объем производства, численность рабочих, рентабельность и др.) <p>1. Комплексное изучение и анализ в компаниях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - специализации предприятия и основных направлений его деятельности; - функционирования отдельных подразделений и их назначение; - эффективности отдельных направлений деятельности (плановой, инвестиционной, | 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 |

| | | | | | |
|--|---|-----------------------|--------------|---|--|
| | <p>инновационной, финансовой, маркетинговой, рекламной и других);</p> <ul style="list-style-type: none"> - организационно-технического уровня производства; - экономического потенциала; - конкуренции на рынке; - экономического и финансового состояния. <p>2. Сбор, обобщение и систематизация материалов для всех разделов выпускной квалификационной работы (включая посещение библиотеки);</p> <p>3. Выполнение индивидуального задания.</p> <p>4 Обоснование путей, методов, средств решения выявленных проблем.</p> <p>5. Рабочая гипотеза решения выявленных проблем и механизм формирования экономического эффекта от предложенных мероприятий</p> <p>/ Ср /</p> | | | | |
| 2.2 | <p>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 /</p> | 5 | 212 | <p>ПК-8, ПК-7, ПК-6, ПК-5, ПК-4, ПК-3, ПК-2, ПК-1, УК-3, УК-1</p> | <p>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</p> |
| Раздел 3. Раздел 3. Заключительный этап | | | | | |
| № | Наименование темы / Вид занятия | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература |
| 3.1 | <p>Проводится в форме защиты отчета о преддипломной практике / ЗачётСОц /</p> | 5 | 0 | <p>ПК-8, ПК-7, ПК-6, ПК-5, ПК-4, ПК-3, ПК-2, ПК-1, УК-3, УК-1</p> | <p>Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.6, Л2.7, Л2.8</p> |

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 | https://www.iprbookshop.ru/71186.html 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 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575119 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 | https://www.iprbookshop.ru/120567.html 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 | https://www.iprbookshop.ru/121283.html 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 | https://www.iprbookshop.ru/122163.html 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 | https://www.iprbookshop.ru/129114.html 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 | https://www.iprbookshop.ru/127567.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| ЛП.8 | Курлыкова А. В., Корабейников И. Н. | Бизнес-планирование: учебное пособие | Москва: Директ-Медиа, 2023 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699589 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 | https://www.iprbookshop.ru/133818.html 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 | https://www.iprbookshop.ru/133918.html 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 | https://www.iprbookshop.ru/134848.html 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 | https://www.iprbookshop.ru/134849.html 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 | https://www.iprbookshop.ru/137310.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.16 | Прыкина Л. В. | Экономический анализ предприятия: учебник | Москва: Дашков и К°, 2024 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710158 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.17 | Казакова Н. А. | Анализ финансовой отчетности. Консолидированный бизнес: учебник для спо | Москва: Юрайт, 2024 | https://urait.ru/bcode/542112 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.18 | Никифорова Н. А. | Управленческий анализ: учебник для спо | Москва: Юрайт, 2024 | https://urait.ru/bcode/545085 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.19 | Румянцева Е. Е. | Экономический анализ: учебник и практикум для спо | Москва: Юрайт, 2024 | https://urait.ru/bcode/537955 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 | https://urait.ru/bcode/541866 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.21 | Шадрина Г. В., Голубничий К. В. | Анализ финансово-хозяйственной деятельности: учебник для спо | Москва: Юрайт, 2024 | https://urait.ru/bcode/538459 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 | https://www.iprbookshop.ru/81605.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.2 | Базиян, Н. Р. | Стратегический менеджмент | Москва: Юриспруденция, 2018 | https://www.iprbookshop.ru/86541.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.3 | | Менеджмент и Бизнес-Администрирование: журнал | Москва: Академия менеджмента и бизнес-администрирования, 2020 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=595807 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 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600578 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 | https://www.iprbookshop.ru/45052.html 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 | https://www.iprbookshop.ru/71078.html 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 | https://www.iprbookshop.ru/71242.html 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 | https://www.iprbookshop.ru/100202.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.9 | Быков, А. А. | Экономический рост и развитие: учебное пособие | Минск: Вышэйшая школа, 2021 | https://www.iprbookshop.ru/120103.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.10 | Ковальжина, Л. С. | Технологии управления развитием персонала: учебное пособие | Тюмень: Тюменский индустриальный университет, 2021 | https://www.iprbookshop.ru/122329.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.11 | Маркова О. В., Конобеева А. Б. | Развитие и обучение персонала: учебно-методическое пособие | Москва: Директ-Медиа, 2023 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=698723 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 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=698989 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |

6.2 Ресурсы сети «Интернет»

| | | |
|----|--|---|
| Э1 | База данных Спарк Интерфакс | https://www.spark-interfax.ru |
| Э2 | Центр раскрытия корпоративной информации Интерфакс | www.e-disclosure.ru |
| Э3 | Базы данных Росстата | https://gks.ru/databases |

6.3. Информационные технологии:

6.3.1. Перечень программного обеспечения

| |
|---|
| Libre Office |
| 6.3.2. Перечень информационных справочных систем |
| 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 индивидуальность содержательности 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.