

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»  
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е.Рудин

«30» июня 2020 года

## Программа практики

**Б2.О.01(У)** Учебная практика (ознакомительная практика)

Учебный план: ФГОС3+\_2020-2021\_43.03.02\_ИБК\_ЗАО\_ Тех и орг гостиничных услуг.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:  
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация гостиничных услуг  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

### План учебного процесса

Семестр		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
2	УП	106,55	1,45	3	Зачет с оценкой
	ПП	106,55	1,45	3	
Итого	УП	106,55	1,45	3	
	ПП	106,55	1,45	3	

Санкт-Петербург  
2020

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат экономических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Бабанчикова  
Анатольевна

Ольга

Ассистент

\_\_\_\_\_

Суперова  
Владимировна

Елена

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

---

## 1 ВВЕДЕНИЕ К ПРОГРАММЕ ПРАКТИКИ

**1.1 Цель практики:** Сформировать компетенции обучающегося в сфере организации гостиничной деятельности в Санкт-Петербурге.

**1.2 Задачи практики:**

- дать характеристику источникам информации в области гостиничной деятельности.
- сформировать представление о тенденциях развития гостиничного бизнеса.
- сформировать навыки решения типовых задач профессиональной деятельности, требующие начальных профессиональных умений.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Деловые коммуникации в профессиональной сфере

Иностранный язык

Русский язык и культура речи

Человек и его потребности

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

<b>УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>
<b>Знать:</b> - правила и нормы социального взаимодействия.
<b>Уметь:</b> применять методы социального взаимодействия.
<b>Владеть:</b> - методами и приемами социального взаимодействия.
<b>УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b>
<b>Знать:</b> - особенности деловой коммуникации.
<b>Уметь:</b> - осуществлять деловую коммуникацию.
<b>Владеть:</b> - навыками деловых коммуникаций.
<b>УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</b>
<b>Знать:</b> - особенности различных культур.
<b>Уметь:</b> - толерантно воспринимать разнообразие культур.
<b>Владеть:</b> – навыками общения в условиях межкультурного разнообразия общества.
<b>УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</b>
<b>Знать:</b> - приемы эффективного управления собственным временем.
<b>Уметь:</b> - эффективно планировать и контролировать собственное время.
<b>Владеть:</b> - методами управления собственным временем.
<b>УК-7: Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</b>
<b>Знать:</b> – научно-практические основы здорового образа и стиля жизни,
<b>Уметь:</b> – поддерживать должный уровень физической подготовленности для ведения полноценной социальной и профессиональной деятельности.
<b>Владеть:</b> - методами укрепления здоровья и поддержания должного уровня физической подготовленности
<b>УК-8: Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</b>
<b>Знать:</b> - основные источники техногенных рисков на предприятии, признаки их возникновения и порядок действий в случае их реализации.
<b>Уметь:</b> - описать мероприятия по обеспечению безопасности производственной деятельности на предприятии.
<b>Владеть:</b> - навыками использования методов и средств защиты для обеспечения безопасных условий труда и в чрезвычайных ситуациях природного и техногенного происхождения.
<b>ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере</b>
<b>Знать:</b> – роль современных технологий в деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства.
<b>Уметь:</b> – определять необходимость внедрения технологических новаций в деятельность предприятий сферы туризма и гостеприимства.
<b>Владеть:</b> - навыками использования универсальных программных пакетов.

<b>ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</b>
<b>Знать:</b> – основные виды и типовую структуру объектов туристской сферы.
<b>Уметь:</b> – устанавливать соответствие методов планирования и организации основным функциям структурного подразделения объекта туристской сферы.
<b>Владеть:</b> – навыками решения практических задач в туристской сфере.
<b>ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>
<b>Знать:</b> – перечень и содержание основных нормативных документов по обеспечению качества услуг в сфере туризма и гостиничной деятельности.
<b>Уметь:</b> – разрабатывать алгоритм проектирования туристского продукта при заданных критериях и нормативных требованиях к качеству.
<b>Владеть:</b> - навыками определения требуемого качества процессов оказания туристских услуг.
<b>ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</b>
<b>Знать:</b> – нормы и правила охраны труда.
<b>Уметь:</b> –выполнять нормы и правила охраны труда и техники безопасности.
<b>Владеть:</b> –навыками составления инструкций по выполнению правил техники безопасности.

### 3 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Наименование и содержание разделов (этапов)	Семестр	СР (часы)
Раздел 1. Изучение деятельности предприятия: основные услуги и службы.	2	
Этап 1. Ознакомительная экскурсия по предприятию. Инструктаж по технике безопасности.		12
Этап 2. Анализ перечня предоставляемых на предприятии услуг. Составление перечня предоставляемых услуг: характеристика, цены, условия реализации.		12
Этап 3. Структурные подразделения предприятия. Основные службы предприятия: состав, функции.		14
Раздел 2. Характеристика организации обслуживания клиентов.		
Этап 4. Анализ работы администратора/менеджера. Анализ работы администратора/менеджера: рабочее время, форма, требования к образованию и профессиональной подготовке, обязанности, личные качества, должностные инструкции.		28,55
Этап 5. Технология обслуживания клиентов: порядок, оформление документов. Особенности оформления заявки на тур, работа в системе бронирования.		20
Этап 6. Подготовка отчета по практике.		20
Итого в семестре		106,55
Промежуточная аттестация (Зачет с оценкой)		
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>	<b>106,55</b>	

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

##### 4.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

##### 4.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ОПК-7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- перечисляет нормы и правила охраны труда;</li> <li>- при прохождении практики следует нормам и правилам, озвученным на вводном инструктаже по технике безопасности;</li> <li>- самостоятельно интерпретирует правила безопасности в соответствии со спецификой деятельности предприятия.</li> </ul>
ОПК-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- характеризует содержание основных нормативных документов по обеспечению качества услуг в сфере туризма и гостиничного бизнеса;</li> <li>- решает типовые задачи профессиональной деятельности, требующие начальных профессиональных умений;</li> <li>- структурирует информацию по основным и дополнительным услугам гостиничного предприятия.</li> </ul>
ОПК-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- последовательно и верно излагает содержание основных этапов работы с заказами клиентов.</li> <li>- анализирует содержание и необходимые реквизиты документов по выполнению заказа.</li> <li>- в отчете корректно заполняет шаблоны типовых документов, сопровождающих процесс разработки и реализации гостиничного продукта.</li> </ul>
ОПК-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- характеризует основные направления внедрения современных технологий в деятельность предприятий сферы туризма и гостиничного бизнеса;</li> <li>- анализирует эффективность использования современного программного обеспечения в сфере туризма и гостиничного бизнеса;</li> <li>- использует возможности вычислительной техники и программного обеспечения при прохождении практики и подготовке отчета.</li> </ul>
УК-8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- характеризует основные источники техногенных рисков на предприятии, называет признаки их возникновения и порядок действий в случае их реализации;</li> <li>- участвует в мероприятиях по обеспечению безопасности производственной деятельности на предприятии;</li> <li>- использует методы и средства защиты для обеспечения безопасных условий труда и обслуживания клиентов.</li> </ul>
УК-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правила и нормы социального взаимодействия внутри коллектива предприятия сферы туризма и гостиничного бизнеса.</li> <li>- применяет нормы социального взаимодействия в своей практической деятельности;</li> <li>- эффективно взаимодействует с сотрудниками и клиентами базы практики.</li> </ul>
УК-4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- описывает особенности и основные принципы деловой коммуникации в сфере туризма и гостиничного бизнеса.</li> <li>- разрабатывает структуру беседы с клиентами, содержащую информацию о специфике основных и дополнительных услуг.</li> <li>- грамотно и аргументированно выстраивает речь, выделяет основную информацию, использует профессионально-деловой стиль речи.</li> </ul>
УК-5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- характеризует факторы, влияющие на развитие туризма и гостиничного бизнеса в России и мире.</li> <li>- анализирует проблемы взаимодействия гостиничных предприятий и потребителей (клиентов) в условиях межкультурного разнообразия общества.</li> <li>- оценивает рынки сбыта продукта, участников рынка гостиничных услуг.</li> </ul>
УК-6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- перечисляет основные вопросы профессиональной деятельности, требующие дополнительного изучения в рамках самостоятельной работы;</li> </ul>

	- отбирает источники информации для самостоятельного изучения; - самостоятельно анализирует и обрабатывает дополнительные источники информации.
УК-7	- характеризует основы здорового образа и стиля жизни; - поддерживает необходимый уровень физической подготовленности для ведения полноценной социальной и профессиональной деятельности; - использует методы укрепления здоровья и поддержания должного уровня физической подготовленности.

#### 4.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций
	Устное собеседование
5 (отлично)	Обучающийся выполнил все этапы прохождения практики; отчетные материалы полностью соответствуют программе практики и имеют практическую ценность; индивидуальное задание выполнено полностью и на высоком уровне, качество оформления отчета и презентации соответствуют требованиям.
4 (хорошо)	Обучающийся выполнил все этапы прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики; индивидуальное задание в целом выполнено с несущественными ошибками; качество оформления отчета и / или презентации имеют несущественные ошибки.
3 (удовлетворительно)	Обучающийся не выполнил все этапы прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики; индивидуальное задание выполнено с существенными ошибками; качество оформления отчета и / или презентации имеют многочисленные существенные ошибки.
2 (неудовлетворительно)	Обучающийся не выполнил все этапы прохождения практики; не смог справиться индивидуальным заданием; отчет к защите не представлен.

#### 4.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

##### 4.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Курс 2	
1	Какие компьютерные программы можно использовать для составления деловых писем, отчетов, баз данных?
2	Перечислите профессиональные интернет - ресурсы в сфере гостиничного бизнеса. Какую информацию вы порекомендуете брать с перечисленных сайтов?
3	Основные нормативные документы по обеспечению безопасности труда на предприятиях гостиничного бизнеса.
4	Особенности и основные принципы деловой коммуникации в сфере туризма и гостиничного бизнеса.
5	Основные направления внедрения современных технологий в деятельность предприятий сферы туризма и гостиничного бизнеса.

#### 4.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

##### 4.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

##### 4.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по практике

Устная  Письменная  Компьютерное тестирование  Иная

##### 4.3.3 Требования к оформлению отчётности по практике

Отчет оформляется по утвержденному шаблону, должен содержать в себе описание всех разделов и этапов практики.

##### 4.3.4 Порядок проведения промежуточной аттестации по практике

Аттестация проводится на выпускающей кафедре на основании анализа содержания отчета по практике, собеседования, отзывов руководителей практики и оценки, выставленной обучающемуся на базе практики.

Для успешного прохождения аттестации по практике обучающемуся необходимо получить оценку «удовлетворительно».

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

### 5.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>5.1.1 Основная учебная литература</b>				
Бабаева А. В., Мамина Р. И., Маминой Р. И.	Деловое общение и деловой этикет	Санкт-Петербург: Петрополис	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/84671.html">http://www.iprbookshop.ru/84671.html</a>
Деревянкин Е. В.	Деловое общение : учебное пособие	Москва: Флинта	2017	<a href="http://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=354742">http://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=354742</a>
Амирова З. Б.	Инфраструктура туризма и гостеприимства	Москва: Московская государственная академия водного транспорта	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/46463.html">http://www.iprbookshop.ru/46463.html</a>
<b>5.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Раптанова И. Н., Чапалда К. Г.	English for service and tourism industry - Английский язык в сфере обслуживания и туризма	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/69881.html">http://www.iprbookshop.ru/69881.html</a>
Нуреева Д. Н.	English for Service and Tourism (Английский язык. Сервис и туризм)	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/61947.html">http://www.iprbookshop.ru/61947.html</a>
Титова Л. Г.	Деловое общение	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2012	<a href="http://www.iprbookshop.ru/10495.html">http://www.iprbookshop.ru/10495.html</a>

### 5.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму [Электронный ресурс]. URL: <http://russiatourism.ru/>.

2. Туризм в России: Единая информационная система. – Режим доступа: [www.rostur.ru](http://www.rostur.ru)

3. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) – «Турдом» - профессиональный туристский портал.

4. [www.tourinfo.ru](http://www.tourinfo.ru) – «Турифо».

5. [www2.unwto.org](http://www2.unwto.org) – Официальный сайт Всемирной туристской организации.

6. [www.rg.ru](http://www.rg.ru) – электронная версия «Российской газеты».

### 5.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

**5.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по практике**

Стандартно оборудованный офис/отель

Аудитория	Оснащение
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-