

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.В.01(П)**

Производственная практика (технологическая 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
4	УП	323,35	0,65	9	Зачет с оценкой
	ПП	323,35	0,65	9	
Итого	УП	323,35	0,65	9	
	ПП	323,35	0,65	9	

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

кандидат географических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Воронцова  
Владиславовна

Анна

От выпускающей кафедры:  
Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

---

## 1 ВВЕДЕНИЕ К ПРОГРАММЕ ПРАКТИКИ

**1.1 Цель практики:** сформировать компетенции обучающихся в вопросах технологических аспектов организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

**1.2 Задачи практики:**

- раскрыть содержание отечественных и международных стандартов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;
- объяснить технологии мониторинга рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучения рынка, потребителей, конкурентов;
- выявить специфику работы с индивидуальными и специальными требованиями гостей средств размещения и предприятий общественного питания.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

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

- Инновации в гостиничном бизнесе
- Основы организации и технологии обслуживания в сфере туризма
- Мировой рынок гостиничных услуг
- Социально-культурные технологии в туризме

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

<b>ПКо-2 : Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий</b>
<b>Знать:</b> – системы бронирования и оформления услуг;
<b>Уметь:</b> – работать с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг;
<b>Владеть:</b> – опытом работы с индивидуальными и специальными требованиями туриста.
<b>ПКп-2 : Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания</b>
<b>Знать:</b> - отечественные и международные стандарты оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;
<b>Уметь:</b> – формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных тенденций и технологий.
<b>Владеть:</b> –технологиями мониторинга рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучения рынка, потребителей, конкурентов.

## 3 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Наименование и содержание разделов (этапов)	Семестр	СР (часы)
Раздел 1. Общее ознакомление с предприятием. Технологический процесс представления услуг на предприятии	4	
Этап 1. Вводный инструктаж.		20
Этап 2. Нормативная база в индустрии туризма. Техника безопасности.		40
Раздел 2. Технология представления услуг на предприятии.		
Этап 3. Информационные технологии и автоматизации предприятия.		40
Этап 4. Характеристика основных технологических процессов предоставления услуг на туристском предприятии.		32
Раздел 3. Технологии разработки и внедрения новых услуг на предприятии индустрии гостеприимства		
Этап 5. Анализ алгоритма проектирования и продвижения новой услуги.		40,35

Этап 6. Система оценки качества предоставления услуг на предприятии.	41
Раздел 4. Выполнение индивидуального задания	
Этап 7. Анализ сильных и слабых сторон организации обслуживания на предприятии.	50
Этап 8. Разработка рекомендаций по оптимизации технологических процессов на предприятии.	60
Итого в семестре	323,35
Промежуточная аттестация (Зачет с оценкой)	
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>	<b>323,35</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
ПКо-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- описывает технологию обслуживания гостей предприятия индустрии гостеприимства;</li> <li>- характеризует основные формы обслуживания в гостиничном бизнесе и сфере организации общественного питания.</li> <li>- выбирает оптимальные пути совершенствования обслуживания;</li> <li>- разрабатывает алгоритм обслуживания гостей предприятия индустрии гостеприимства.</li> </ul>
ПКп-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- цены на основные и дополнительные гостиничные услуги;</li> <li>- использовать методы сбора первичных данных в сфере гостеприимства: наблюдение, эксперимент, опрос.</li> <li>- выбирать орудия исследования предпочтений клиентов гостиницы и предприятия общественного питания: анкеты и механические устройства.</li> <li>- навыками определения взаимосвязи предприятия и маркетинговой среды;</li> <li>- проводить мониторинг и прогнозирование развития рынка гостиничных услуг с использованием современных методик;</li> </ul>

###### 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 4	

1	Назовите наиболее важные нормативные акты, регулирующие туристскую и гостиничную деятельность в РФ. Обозначьте их основные положения.
2	Назовите наиболее перспективные на ваш взгляд туристские направления
3	Назовите основные подходы к классификации средств размещения и предприятий общественного питания.
4	Назовите несколько крупнейших гостиничных сетей, представленных в России. Какие у них особенности и общие черты?
5	Перечислите преимущества и недостатки наиболее распространенных сайтов «on-line» бронирования гостиниц и авиабилетов
6	Сопоставьте основные виды услуг предприятий индустрии гостеприимства в соответствии с предпочтениями различных целевых групп.
7	Дайте характеристику технологии обслуживания клиентов в гостинице.
8	Проанализируйте должностные инструкции работников гостиницы. Выявите наиболее важные аспекты.
9	Назовите основные виды организационной структуры гостиничного предприятия. Дайте краткую характеристику одному из них.
10	Проанализируйте маркетинговую деятельность гостиничного предприятия. Выделите сильные и слабые стороны.
11	Назовите основные службы отеля, перечислите их функции.
12	Назовите основные подходы к ценообразованию, используемые предприятиями сферы
13	Назовите основные требования к организации работы персонала гостиничного предприятия
14	Разработайте форму анкеты для сбора первичных данных о предпочтениях гостя.
15	Правовые и социальные нормы, регулирующие отношения в индустрии гостеприимства.

#### 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

До окончания периода прохождения практики обучающийся предоставляет руководителю практики:

1. письменный отчет, выполненный в соответствии с требованиями;
2. отзыв руководителя практики от предприятия;
3. презентацию.

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

По результатам прохождения практики обучающимися проводится аттестация в виде зачета с оценкой.

Аттестация проводится на основании анализа содержания отчета, собеседования, отзывов руководителей практики, оценки, выставленной обучающемуся на базе практики.

## 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>				
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>
Родигин Л. А., Родигин Е. Л.	Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве. Лекции	Москва: Советский спорт	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/40779.html">http://www.iprbookshop.ru/40779.html</a>
Медлик С., Инграм Х., Павлов А. В.	Гостиничный бизнес	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/71186.html">http://www.iprbookshop.ru/71186.html</a>
<b>5.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				

Шамраева О. Г., Белимова Т. М.	Гостиничное дело	Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/80544.html">http://www.iprbooksh op.ru/80544.html</a>
Кусков А. С.	Гостиничное дело	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2010	<a href="http://www.iprbookshop.ru/939.html">http://www.iprbooksh op.ru/939.html</a>
Давыдова Н. Ю.	Правовое обеспечение сервиса и туризма	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/33651.html">http://www.iprbooksh op.ru/33651.html</a>

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

Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>  
 Компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL:  
<http://www.consultant.ru>

### 5.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional  
 Microsoft Windows  
 СПС КонсультантПлюс  
 Sell Connect учебный (Амадеус)

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

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