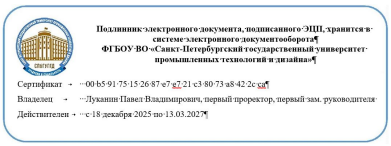
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Программа практики

Б2.В.02(П) Производственная практика: проектно-технологическая практика

Учебный план: ФГОС3++b430303-1_26-14.plx

Кафедра: 35 Рекламы и современных коммуникаций

Направление подготовки: (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: (специализация) Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
6	УП	215,75	0,25	6	Зачет с оценкой
	ПП	215,75	0,25	6	
Итого	УП	215,75	0,25	6	
	ПП	215,75	0,25	6	

Санкт-Петербург
2026

Программа практики составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515

Составитель (и):

Кандидат экономических наук,заведующий кафедрой — Лосева Ольга Сергеевна

От выпускающей кафедры: Лосева О.С.
Заведующий кафедрой

Методический отдел: Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К ПРОГРАММЕ ПРАКТИКИ

1.1 Цель практики: разработка и внедрение новых гостиничных продуктов и услуг, оптимизация существующих технологических процессов, внедрение стандартов бережливого производства, создание проектной документации для улучшения качества обслуживания и повышения эффективности работы служб.

1.2 Задачи практики:

1. Разработать предложения по улучшению гостиничных услуг.
2. Освоить методы оценки эффективности работы служб.
3. Научиться составлять технологические карты процессов.
4. Применить знания для модернизации обслуживания. Разработать план внедрения новых услуг на основе анализа рынка.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

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

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

ПК-1: Способен управлять процессами оказания услуг в подразделениях организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Знать: нормативно-техническую документацию, регламентирующую оказание услуг в подразделениях гостиничного и ресторанного бизнеса; технологические циклы и стандарты обслуживания для различных типов подразделений; критерии эффективности управления операционными процессами и методы контроля качества услуг.
Уметь: организовывать работу подразделения с распределением функциональных обязанностей и соблюдением технологических карт; внедрять проектные решения по оптимизации процессов оказания услуг; анализировать операционные показатели и корректировать тактику управления.
Владеть: методами оперативного управления персоналом подразделения при оказании услуг; инструментами контроля соблюдения санитарных, противопожарных и поведенческих стандартов; навыками составления сменных отчетов, актов и служебной документации на основе результатов проектно-технологической деятельности.
ПК-2: Способен разрабатывать бизнес-процессы, регламенты и стандарты средств размещения и предприятий общественного питания на основе нормативных документов
Знать: актуальные нормативно-правовые акты, ГОСТы, СанПиНы и правила оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; структуру и типовые модели бизнес-процессов средств размещения и предприятий питания; требования к содержанию и оформлению внутренних регламентов, стандартов обслуживания, должностных и технологических инструкций.
Уметь: проводить анализ и описание существующих бизнес-процессов объекта практики с применением методов нотации; выявлять «узкие места» в технологических циклах и предлагать оптимизационные решения в рамках нормативных требований; разрабатывать проекты локальных регламентов и чек-листов контроля качества для конкретного подразделения.
Владеть: навыками паспортизации и регламентации бизнес-процессов подразделения гостиницы/ресторана; инструментами проектирования стандартов операционных процедур для линейного персонала; методами оценки соответствия действующих процессов требованиям нормативной документации и навыками внесения корректирующих записей в технологическую документацию.
ПК-3: Способен проектировать и реализовывать услуги (продукты) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Знать: нормативно-техническую документацию по разработке и внедрению гостиничных и ресторанных услуг (продуктов); алгоритмы проектирования потребительских свойств услуги под целевой сегмент; требования к санитарно-эпидемиологической и пожарной безопасности при реализации услуг питания и размещения; методы контроля качества на этапах оказания услуги.
Уметь: анализировать рыночный спрос и конкурентную среду для обоснования концепции нового продукта (услуги); разрабатывать технологические карты, сценарии обслужи-вания и стандарты операционных процессов; рассчитывать себестоимость, точку безубыточности и ценообразование проектируемых услуг (продуктов); презентовать и защищать проект услуги перед заказчиком.
Владеть: навыками составления паспорта услуги / продукта; методами управления моментом истины при реализации гостевого сервиса; инструментами цифрового моделирования для оператив-ного контроля оказания услуги; приемами корректировки продукта по результатам обрат-ной связи гостя (постпроектный анализ).

ПК-4: Способен осуществлять бизнес-планирование по созданию новых и дальнейшему развитию существующих организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Знать: методологию и этапы бизнес-планирования в сфере гостеприимства и общественного питания; критерии оценки экономической эффективности и окупаемости новых проектов; требования к структуре и содержанию разделов бизнес-плана; отраслевые нормативы и стандарты для расчета потребности в ресурсах при создании или развитии объекта.
Уметь: проводить анализ рынка и конкурентной среды для обоснования целесообразности проекта; рассчитывать стартовые инвестиции, операционные расходы и прогнозировать выручку предприятия; разрабатывать производственный и маркетинговый планы создания нового или развития действующего объекта; выявлять и оценивать риски, предлагать меры по их минимизации в рамках проектно-технологической деятельности.
Владеть: навыками составления финансовой модели профильного бизнеса; методами обоснования выбора технологических и организационных решений для достижения плановых показателей; технологией презентации и защиты бизнес-проекта перед стейкхолдерами; инструментарием корректировки планов при изменении внешних условий.

3 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Наименование и содержание разделов (этапов)	Семестр	СР (часы)
Раздел 1. Выдача индивидуального задания.	6	
Этап 1. Инструктаж по технике безопасности		5
Раздел 2. Выполнение индивидуального задания		
Этап 2. Общая характеристика гостиничного предприятия		15
Этап 3. Сегментация потребителей гостиничных услуг		15
Этап 4. Анализ качества услуг отеля		15
Этап 5. Анализ методов продвижения отеля		20
Этап 6. Разработка цикла предоставления услуг от бронирования до выезда гостя.		20
Этап 7. Составление графиков работы служб приёма, размещения и хозяйственной службы.		20
Этап 8. Проектирование зон обслуживания и маршрутов движения персонала в гостинице.		20
Этап 9. Технологическое обеспечение гостиничных процессов		20
Этап 10. Контроль и улучшение производственных процессов		20
Раздел 3. Оформление отчета по практике		
Этап 11. Проверка и оценка эффективности отчета по практике		20
Раздел 4. Проверка и защита отчета по практике		
Этап 12. Защита отчета		25,75
Итого в семестре		215,75
Промежуточная аттестация (Зачет с оценкой)		0,25
Всего контактная работа и СР по практике		216

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЁТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

5. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

5.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов прохождения практики
ПК-1	Способен разрабатывать и реализовывать технологические процессы предоставления гостиничных услуг с оценкой их эффективности.

ПК-2	Способен разрабатывать и внедрять стандарты обслуживания и технологические процессы в гостиничной деятельности.
ПК-3	Способен разрабатывать и внедрять стандарты обслуживания и технологические процессы гостиничного предприятия по итогам практики.
ПК-4	Способен разрабатывать и внедрять технологические решения для гостиничных услуг с оценкой их экономической эффективности.

5.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций
	Устное собеседование
5 (отлично)	– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил материал при прохождении практики; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – делает выводы и обобщения; – содержание отчета по практике обучающегося полностью соответствует требованиям к нему; – обучающийся соблюдает требования к оформлению отчета по практике; – обучающийся четко выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; – обучающийся ясно и аргументировано излагает материал; – присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; – обучающийся точно и грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета по практике.
4 (хорошо)	– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил материал при прохождении практики; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – делает выводы и обобщения; – содержание отчета по практике обучающегося полностью соответствует требованиям к нему; – обучающийся соблюдает требования к оформлению отчета по практике; – обучающийся выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; – обучающийся аргументировано излагает материал; – присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; – обучающийся грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета по практике.
3 (удовлетворительно)	– обучающийся усвоил материал при прохождении практики; – не четко излагает его и делает выводы; – содержание отчета по практике обучающегося не полностью соответствует требованиям к нему; – обучающийся не до конца соблюдает требования к оформлению отчета по практике; – обучающийся недостаточно точно выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; – обучающийся аргументировано излагает материал; – присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; – обучающийся не использует профессиональную терминологию при защите отчета по практике.
2 (неудовлетворительно)	– обучающийся не усвоил материал при прохождении практики; – содержание отчета по практике обучающегося не соответствует требованиям к нему; – обучающийся не соблюдает требования к оформлению отчета по практике; – обучающийся не может выделить основные результаты своей профессиональной деятельности; – обучающийся не может аргументировано излагать материал; – отсутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; – обучающийся не может использовать профессиональную терминологию при защите отчета по практике.

5.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов прохождения практики

5.4.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
	Семестр 6
1	Опишите организационную структуру управления предприятия, на котором проходила практика
2	Охарактеризуйте основные бизнес-процессы предприятия и этапы их моделирования
3	Какие стандарты и регламенты обслуживания применяются в работе предприятия?
4	Сформулируйте цель и задачи проекта, над которым вы работали в период практики
5	Какие технологические новации и программное обеспечение используются для оптимизации работы предприятия?
6	Какие методы сбора и анализа данных о затратах предприятия применяются в проектной деятельности?
7	Разработайте предложения по развитию бренда или ассортиментной политики предприятия
8	В чем заключаются основные этапы планирования доходов и расходов организации?
9	Какие современные технологии продвижения гостиничных услуг могут быть внедрены на предприятии?
10	Дайте определение жизненного цикла и основных фаз проекта в гостиничном бизнесе
11	Какие организационные структуры управления проектами применяются на практике и почему?
12	Как происходит внедрение разработанных в проекте изменений в деятельность предприятия?

13	Какие профессиональные навыки были сформированы или закреплены в ходе практики?
14	В чем заключается практическая значимость разработанного вами проекта для предприятия
15	Какие выводы по совершенствованию деятельности предприятия вы можете предложить?

5.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов прохождения практики
5.4.1 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»

5.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по практике

Устная	+	Письменная	+	Компьютерное тестирование		Иная	

5.4.3 Порядок проведения промежуточной аттестации по практике

1. Защита отчета. Обучающийся предоставляет руководителю практики письменный отчет о выполнении индивидуального задания. К отчету прилагаются документы с места прохождения практики, заверенные руководителем предприятия .

2. Оценка руководителя. Руководитель практики проверяет отчет и дает отзыв о работе студента, характеризуя уровень сформированных профессиональных умений.

3. Дифференцированный зачет. Итоговая аттестация по практике проводится в форме зачета с оценкой. Результат определяется на основе качества отчета, отзыва руководителя и ответов студента на вопросы по содержанию практики .

4. Критерии оценки. Учитывается полнота выполнения программы практики, своевременность и правильность оформления документации, а также проявленная инициатива и соблюдение стандартов сервиса.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
5.1.1 Основная учебная литература				
Хамаганова К. В.	Основы брендинга	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2022	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=202214
Семенова, Л. В., Корнеевец, В. С., Драгилева, И. И.	Маркетинг гостиничного предприятия	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	https://www.iprbookshop.ru/102273.html
Лисевич, А. В., Лунтова, Е. В.	Маркетинг в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	https://www.iprbookshop.ru/102272.html
Лысикова, О. В., Лысикова, Н. П.	Имиджелогия и связи с общественностью в социокультурной и туристической сферах	Саратов: Саратовский государственный технический университет имени Ю.А. Гагарина, ЭБС АСВ	2021	https://www.iprbookshop.ru/122621.html
Удалова, И. Б., Удалова, Н. А., Машинская, Е. А.	Менеджмент в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	http://www.iprbookshop.ru/102274.html
Руденко, Л. Л.	Сервисная деятельность	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	https://www.iprbookshop.ru/99368.html
Родионова, Н. С., Домбровская, Я. П., Деркаосова, А. А., Белокурова, Е. В.	Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса	Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий	2021	https://www.iprbookshop.ru/119656.html
5.1.2 Дополнительная учебная литература				
Демьяненко С. Р.	Ресторанный менеджмент	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2017	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017660
Деркаосова, А. А., Домбровская, Я. П., Белокурова, Е. В.	Технология производства продукции индустрии питания и ресторанного бизнеса (Технология мучных кулинарных изделий)	Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий	2021	https://www.iprbookshop.ru/119655.html

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Российская гостиничная ассоциация https://rha.ru/
Федерация рестораторов и отельеров России https://frio.ru/
Российский союз туриндустрии https://rostourunion.ru/
Ассоциация туроператоров России https://www.atorus.ru/
Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса https://www.frontdesk.ru/
Профессиональный портал об индустрии гостеприимства http://prohotel.ru/
Информационный портал о гостиничном бизнесе https://hoteliernews.ru/
Официальный сайт Министерства экономического развития РФ, раздел «Туризм» https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/
Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики, раздел «Туризм» https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm/
Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии https://www.rst.gov.ru/
Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека https://www.rospotrebnadzor.ru/
Справочная правовая система «Консультант Плюс» http://www.consultant.ru/
Справочная правовая система «Гарант» http://www.garant.ru/

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8
MicrosoftOfficeProfessional 2013

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

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска