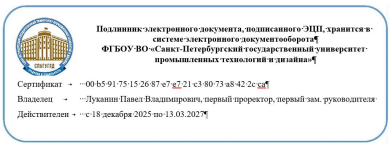
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Программа практики

Б2.В.01(П) Производственная практика: сервисная 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
4	УП	107,75	0,25	3	Зачет с оценкой
	ПП	107,75	0,25	3	
Итого	УП	107,75	0,25	3	
	ПП	107,75	0,25	3	

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: - закрепление теоретических знаний, полученных при изучении базовых дисциплин;
- получение обучающимися необходимых профессиональных умений, навыков и
- опыта профессиональной деятельности в области гостиничного дела;
- практическое участие студентов в деятельности гостиничного предприятия;
- участие в работе основных служб и отделов предприятий в гостиничной индустрии;
- усвоение приемов, методов и способов обработки, представления и интерпретации результатов проведенных практических исследований;
- приобщение к социальной среде гостиничного предприятия;
- приобретение практических сервисных навыков и компетенций, а также опыта самостоятельной работы в сфере будущей профессиональной деятельности.
- получение первичных умений и навыков сервисной деятельности;
- создание информационно-аналитической базы по разработке курсовых работ.

1.2 Задачи практики:
- участие в работе основных служб и отделов предприятий в гостиничной индустрии;
- усвоение приемов, методов и способов обработки, представления и интерпретации результатов проведенных практических исследований;
- приобщение к социальной среде гостиничного предприятия;
- приобретение практических сервисных навыков и компетенций, а также опыта самостоятельной работы в сфере будущей профессиональной деятельности;
- получение первичных умений и навыков сервисной деятельности;
- создание информационно-аналитической базы по разработке курсовых работ.

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-5: Способен обеспечивать активное содействие удовлетворению потребностей гостей и осуществлять сервисную деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
Знать: этнокультурные, исторические и религиозные особенности основных категорий гостей; стандарты и протоколы гостеприимства, учитывающие национальные и конфессиональные традиции в обслуживании, питании и бытовых услугах; способы выявления и интерпретации явных и скрытых потребностей гостей в условиях ограниченного времени на сервисную операцию.
Уметь: применять на практике тактики активного слушания и эмпатии для оперативного разрешения запросов и конфликтных ситуаций с учетом культурного контекста гостя; адаптировать сервисные процедуры под индивидуальные этнокультурные и религиозные требования без снижения качества обслуживания; корректно взаимодействовать с гостем, соблюдая исторически сложившиеся нормы этикета и невербальной коммуникации его культуры.
Владеть: навыками проактивного выявления и превентивного удовлетворения невысказанных потребностей гостей в зоне сервиса; технологиями сервисной деятельности с учетом гастрономических, религиозных и бытовых ограничений гостей; приемами деэскалации конфликтов, вызванных несовпадением ожиданий гостя из иной культурной среды с регламентами отеля/ресторана.

ПК-6: Способен обеспечивать качественное обслуживание различных групп гостей, в т.ч. гостей с ОВЗ на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания
Знать: нормативно-правовые основы и стандарты обслуживания гостей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ); классификацию категорий маломобильных гостей и специфические потребности различных групп; технологии адаптации номерного фонда, зон общественного питания и санитарно-гигиенических помещений для комфортного пребывания гостей с ОВЗ; правила этики и алгоритмы коммуникации с инвалидами.
Уметь: идентифицировать неявные (скрытые) потребности гостя с ОВЗ и предлагать релевантные услуги; применять алгоритмы действий при бронировании, заезде, размещении и обслуживании гостей с ОВЗ на стойке при-ема, в ресторане и на этажах; оперативно перераспределять зоны ответственности в смене для безбарьерного оказания услуг; корректно использовать вспомогательные средства (пандусы, коляски, тактильные плиты, шрифт Брайля, портативные индукционные петли).
Владеть: навыками организации индивидуальной траектории обслуживания гостя с ОВЗ на всех этапах гостевого цикла; техниками бесконфликтного взаимодействия и оказания первой помощи при внештатных ситуациях на предприятии гостеприимства; методикой обучения линейного персонала основам инклюзивного сервиса в ходе практики; способами мониторинга качества обслуживания уязвимых категорий гостей и внесения корректив в стандарты работы служб.
ПК-7: Способен применять различные методы исследований для анализа деятельности предприятий сферы гостеприимства, общественного питания и их подразделений
Знать: основные количественные и качественные методы исследований, применимые к операционной деятельности предприятий гостеприимства и общественного питания; источники сбора первичной информации и нормативные параметры для оценки качества сервиса; критерии оценки эффективности работы линейных подразделений в ходе ежедневной деятельности.
Уметь: применять выбранные методы для диагностики проблем в работе подразделений во время практики; сравнивать фактические показатели деятельности подразделений с установленными стандартами предприятия; интерпретировать полученные данные для выявления узких мест в технологических процессах обслуживания клиентов.
Владеть: навыками самостоятельного сбора, обработки и первичного анализа данных о деятельности зон обслуживания в гостинице и ресторане; инструментарием составления аналитических записок/отчетов по итогам наблюдений с выводами и предложениями по улучшению работы подразделения; техникой оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг прямыми и косвенными методами в условиях реального сервисного процесса.
ПК-8: Способен принимать участие в разработке и внедрении инноваций при осуществлении профессиональной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания
Знать: современные технологические, сервисные и управленческие инновации в гостиничном и ресторанном бизнесе; методы анализа эффективности текущих сервисных процессов на рабочих местах; алгоритмы предложения и процедуру внедрения малых инноваций в операционную деятельность подразделения.
Уметь: выявлять неэффективные или устаревшие сервисные процедуры в ходе выполнения обязанностей на практике; генерировать и обосновывать простые идеи по улучшению качества обслуживания гостей и оптимизации работы персонала; участвовать в тестировании и адаптации цифровых или технологических нововведений на рабочем месте.
Владеть: навыками сбора и анализа обратной связи от гостей и коллег для выявления точек роста сервиса; практическим опытом участия в апробации нового стандарта обслуживания или элемента сервиса; навыками оформления предложений по улучшению по итогам сервисной практики.

3 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Наименование и содержание разделов (этапов)	Семестр	СР (часы)
Раздел 1. Выдача индивидуального задания.	4	
Этап 1. Инструктаж по технике безопасности		5
Раздел 2. Выполнение индивидуального задания		
Этап 2. Общая характеристика гостиничного предприятия		8
Этап 3. Сегментация потребителей гостиничных услуг		10

* при

Этап 4. Анализ качества услуг отеля		10
Этап 5. Анализ методов продвижения отеля		10
Этап 6. Классификация средств размещения		10
Этап 7. Изучение правил заселения, выселения и регистрации граждан в средствах размещения.		10
Этап 8. Освоение порядка работы с бронированиями, изменениями условий проживания и расчётов с гостями.		10
Раздел 3. Оформление отчета по практике		
Этап 9. Проверка и оценка эффективности отчета по практике		17
Раздел 4. Проверка и защита отчета по практике		
Этап 10. Защита отчета		17,75
Итого в семестре		107,75
Промежуточная аттестация (Зачет с оценкой)		0,25
Всего контактная работа и СР по практике		108

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЁТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

1. Состав отчетного комплекта
Обучающийся предоставляет:

Дневник практики с ежедневными записями о работе.

Отчет о выполнении индивидуального задания.

Характеристику-отзыв от руководителя от предприятия.

Справку о прохождении практики с печатью организации.

2. Структура письменного отчета

Введение: цели и задачи практики, сроки, место прохождения.

Основная часть: описание видов выполненных работ, анализ технологических процессов, разбор конкретных ситуаций на рабочем месте.

Заключение: выводы о полученных умениях, предложения по улучшению работы предприятия.

Приложения: копии документов, планы, фотоматериалы (при наличии).

3. Техническое оформление

Формат листа — А4, книжная ориентация.

Шрифт — черный, размер 14, междустрочный интервал — полуторный.

Гарнитура шрифта — единая для всего текста.

Поля: левое — 30 мм, правое — 10 мм, верхнее и нижнее — по 20 мм.

Абзацный отступ (красная строка) — 12,5 мм.

4. Нумерация и заголовки

Страницы нумеруются арабскими цифрами, начиная с титульного листа (без номера на нем). Номер ставится внизу по центру.

Заголовки разделов печатаются прописными буквами, выделяются полужирным шрифтом. Точка в конце заголовка не ставится.

Разделы нумеруются по порядку.

5. Оформление приложений и ссылок

Каждое приложение начинается с нового листа и имеет заголовок.

При ссылке в тексте на приложение указывается его обозначение, например, «(приложение 1)».

6. Сроки и подписи

Отчет сдается руководителю программы в электронном и распечатанном виде не позднее установленного графиком срока.

Титульный лист и дневник заверяются подписью руководителя практики от организации и печатью.

Отчет подписывается обучающимся на последней странице.

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

5.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов прохождения практики
ПК-5	Способность организовывать и контролировать процесс приёма, размещения и выезда гостей с соблюдением стандартов качества.
ПК-6	Способность организовать и контролировать качество обслуживания гостей в процессе производственной практики.
ПК-7	Способность организовать работу служб приема и размещения гостей в соответствии со стандартами качества.
ПК-8	Способность организовать и контролировать процесс приёма и обслуживания гостей в соответствии со стандартами качества.

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 4	
1	Перечислите методы исследования для получения информации по сегментации потребителей.
2	Каковы критерии оценки качества услуг?
3	Перечислите источники информации для проведения исследования качества услуг.
4	Приведите пример жалобы гостя и варианты её решения.
5	Определить требования и ожидания основных сегментов потребителей в гостиничном предприятии с учетом социального контекста.
6	Расскажите историю создания гостиничного предприятия и основные вехи его развития, реорганизации.
7	Расскажите о традициях гостеприимства на предприятии, где проходили практику.
8	Каковы правила общения с гостями в нашей стране?
9	Как Вы можете выразить при общении с гостями принадлежность к государству, обществу, к культурному и языковому пространству страны.
10	Какие традиционные российские ценности Вы можете доносить до гостей в процессе их обслуживания?
11	Как Вы проявляли активную гражданскую позицию и гражданскую солидарность во время прохождения практики в отеле?
12	Назовите навыки саморазвития и самообразования, приобретённые во время прохождения практики в гостиничном предприятии.
13	Какие навыки противодействия проявлениям коррупции, экстремизма, терроризма в гостиничной деятельности должен иметь обслуживающий персонал в отеле?
14	Перечислите общие (корпоративные) стандарты подразделений, где Вы проходили практику.
15	Расскажите об операционных стандартах подразделения гостиницы.
16	Какие методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур – вы можете назвать?
17	Назовите способы оценки соответствия качества выполняемых услуг, применяемые на предприятиях гостеприимства.
18	Какова специфика и особенности обслуживания туристов из зарубежных стран?
19	Назовите основные правила международного этикета.
20	Приведите примеры разрешения проблемных ситуаций с потребителями и партнерами, которые были у Вас во время прохождения практики.
21	Какие формы контроля в отношении сотрудников (контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта) применяли менеджеры структурного подразделения, где Вы проходили практику?
22	Какие вопросы у Вас возникли при выполнении последнего раздела отчета при оценивании предприятия в соответствии с действующим Положением о классификации отелей?

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				
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
Дерканосова, 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
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
Родионова, Н. С., Домбровская, Я. П., Дерканосова, 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

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

http://buklib.net/ Электронная библиотека
http://tourlib.net/ Электронная библиотека
Znanium.com Электронная библиотека
http://www.hotelstat.ru Электронная библиотека нормативных документов
http://hotelexecutive.ru/ Журнал «Современный отель», «Ресторановедъ»
https://hotelier.pro/ Журнал для отельеров
https://prohotel.ru/ Журнал о гостиничном бизнесе

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