

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич .Автономная некоммерческая организация высшего образования  
Должность: Ректор **«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕврАзЭС»**  
Дата подписания: 03.04.2024 17:00:53  
Уникальный программный ключ:  
a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

### Производственная практика (сервисная практика)

*(наименование вида и типа практики)*

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Организация и управление гостиничным бизнесом

## 1. Вид (тип) практики, форма (формы) (при наличии) ее проведения

Наименование практики – *производственная практика (сервисная)*

Вид практики - *производственная*

Тип практики – *сервисная практика*

Практика является составной частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования и представляет собой одну из форм организации учебного процесса, заключающуюся в практической подготовке обучающихся на базах практики.

Практика может проводиться непосредственно в структурном подразделении Университета, в том числе в структурном подразделении Университета, предназначенном для проведения практической подготовки (при наличии) либо в организации, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы (далее - профильная организация), в том числе в структурном подразделении профильной организации, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора, заключаемого между Университетом и профильной организацией.

Практика организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, а также может включать в себя отдельные занятия лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, если такие занятия предусмотрены учебным планом основной профессиональной образовательной программы.

Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить практику по месту трудовой деятельности в случаях, если профессиональная деятельность, осуществляемая ими, соответствует требованиям образовательной программы к проведению практики.

Практика проводится непрерывно путем чередования с реализацией иных компонентов образовательной программы в соответствии с календарным учебным графиком и учебным планом.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Практика обеспечивает формирование у выпускника следующих компетенций:

**ОПК-2.** Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

**ОПК-3.** Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

**ОПК-4.** Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

**ОПК-5.** Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

**Целью** прохождения практики является достижение следующих результатов обучения, соотнесенных с соответствующими индикаторами достижения компетенций:

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
<b>ИД-2 (ОПК-2).</b> Использует основные методы и приемы планирования, мотивации и координации организации,	<i>знает</i>
	<b>РО-5 ИД-2 (ОПК-2)</b> применения функций менеджмента в рыночной экономике: организации, планирования, мотивации, контроля и координации

<p>деятельности подразделений предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>деятельности экономического субъекта сферы гостеприимства и общественного питания</p>
	<p><i>умеет</i></p>
	<p><b>РО-1 ИД-2 (ОПК-2)</b> ставить цели и формулировать задачи для выполнения профессиональных функций; систематизировать и обобщать информацию по вопросам менеджмента организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
	<p><i>владеет</i></p>
<p><b>ИД- 1 (ОПК-3).</b> Оценивает качество оказания услуг в гостиничном деле на основе клиентоориентированных технологий, определяет критерии качества услуг в профессиональной деятельности.</p>	<p><i>умеет</i></p>
	<p><b>РО-5 ИД-2 (ОПК-3)</b> определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;</p>
	<p><b>РО-6 ИД-2 (ОПК-3)</b> применять научные основы разработки технологии сервисного процесса в различных сферах, анализировать и использовать требования потребителя как потенциал развития клиентских отношений;</p>
	<p><b>РО-7 ИД-2 (ОПК-3)</b> оказывать сервисные услуги в соответствии с заявленным качеством.</p>
<p><b>ИД-1 (ОПК-4).</b> Применяет маркетинговые инструменты для анализа рынка (например, SWOT, PEST и т.д.)</p>	<p><i>владеет</i></p>
	<p><b>РО-1 ИД-2 (ОПК-3)</b> сущность, структуру и технологические особенности сервисного процесса в различных сферах;</p>
	<p><b>РО-2 ИД-2 (ОПК-3)</b> критерии и составляющие качества услуг;</p>
	<p><b>РО-3 ИД-2 (ОПК-3)</b> потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций туризма;</p>
<p><b>ИД-1 (ОПК-4).</b> Применяет маркетинговые инструменты для анализа рынка (например, SWOT, PEST и т.д.)</p>	<p><b>РО-4 ИД-2 (ОПК-3)</b> Нормативные правовые акты в сфере защиты прав потребителей</p>
	<p><i>умеет</i></p>
	<p><b>РО-3 ИД-1 (ОПК-4)</b> использовать в практической деятельности организаций информацию, полученную в ходе маркетингового исследования;</p>
	<p><b>РО-4 ИД-1 (ОПК-4)</b> проводить маркетинговый анализ собранных данных;</p>
<p><b>ИД-1 (ОПК-4).</b> Применяет маркетинговые инструменты для анализа рынка (например, SWOT, PEST и т.д.)</p>	<p><b>РО-5 ИД-1 (ОПК-4)</b> пользоваться современными технологиями сбора и анализа информации;</p>
	<p><i>владеет</i></p>

	<b>РО-1 ИД-2 (ОПК-4)</b> Навыками разработки плана маркетинговых исследований и методами проведения анализа потребителей и конкурентов в целях осуществления сервисной деятельности предприятия
<b>ИД-4 (ОПК-4).</b> Осуществляет продвижение и продажу услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания для разных целевых аудиторий, в том числе, с помощью сети Интернет	<i>знает</i>
	<b>РО-1 ИД-4 (ОПК-4)</b> Основные принципы, формы и методы продвижения и продажи услуг, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий
	<i>умеет</i>
	<b>РО-1 ИД-4 (ОПК-4)</b> Использовать традиционные и современные электронные способы продвижения и продажи сервисных продуктов
<b>ИД-1 (ОПК-5).</b> Оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели предприятий сферы гостеприимства	<i>владеет</i>
	<b>РО-1 ИД-4 (ОПК-4)</b> Навыками организации процесса продвижения и продажи сервисных продуктов с помощью традиционных и интернет - технологий
	<i>умеет</i>
	<b>РО-1 ИД-1 (ОПК-5)</b> Рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности предприятия сферы гостеприимства
<b>ИД-2 (ОПК-5).</b> Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия оптимальных решений при осуществлении профессиональной деятельности	<i>владеет</i>
	<b>РО-1 ИД-1 (ОПК-5)</b> Методами и инструментами для оценки значений производственно-экономических показателей применительно к деятельности предприятия сферы гостеприимства
	<i>умеет</i>
	<b>РО-1 ИД-2 (ОПК5)</b> Оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения к деятельности предприятия сферы гостеприимства
	<i>владеет</i>
	<b>РО-1 ИД-2 (ОПК5)</b> навыками оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений деятельности предприятия сферы гостеприимства

### 3. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях

Наименование практики	Форма контроля	Фактическое кол-во ЗЕТ	Кол-во недель
Производственная практика (сервисная)	Зачет оценкой	с 9	6

## 4. Содержание практики

Этапы практики и их содержание:

### 1) *Подготовительный этап:*

- выбор места прохождения практики;
- инструктивно-методическое занятия на кафедре перед прохождением практики;
- получение документации по практике;
- изучение необходимой литературы, рекомендуемой руководителем практики.

### 2) *Основной этап:*

- характеристика организации (места прохождения практики) и специфика деятельности;
- ознакомление с основными должностными обязанностями и применения профессиональных функций в сфере туризма в различных структурах;
- формирование навыков деловой коммуникации с клиентами и персоналом предприятия в процессе обслуживания;
- ознакомление с текущим документооборотом предприятия (организации), связанных с обслуживанием клиентов и оказанию услуг;
- разработать и обосновать управленческие решения, производственных программ и стратегий в туризме, влияющих на качество.
- выполнять основные обязанности и задания, возложенные на студента непосредственным руководителем практики;
- сбор необходимых материалов и документов для выполнения отчета по практике.

### 3) *Аттестация по итогам практики:*

- обработка и анализ полученных материалов по результатам практики;
- с учетом замечаний преподавателя подготовка к защите отчета по практике;
- защита отчета.

## 5. Формы отчетности по практике

Формой отчетности по практике является отчет о прохождении практики, который обучающиеся предоставляют для прохождения промежуточной аттестации по практике.

## 6. Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по практике

Оценочные материалы представляют собой задания, обязательные для выполнения обучающимся на практике, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью в рамках практической подготовки при проведении практики. Включают в себя оценочные материалы:

### 6.1 *Для проведения текущего контроля успеваемости*

Для проведения текущего контроля успеваемости, позволяющего оценить ход прохождения практики обучающимся, используется дневник практики. В дневнике отражаются результаты текущей работы, выполненные задания. Дневник практики заполняется лично обучающимся. Записи о выполненных работах производятся по мере необходимости, но не реже 1 раза в неделю. Достоверность записей проверяется руководителем и заверяется его подписью.

## 6.2 *Для проведения промежуточной аттестации*

Для проведения промежуточной аттестации по практике используется отчет по практике, который сдается руководителю. В отчете должно быть отражено следующее:

- данные о месте и сроках прохождения практики,
- описание деятельности организации – базы прохождения практики (не более одной-двух страниц),
- собственный анализ различных аспектов работы организации в соответствии с полученным заданием на практику,
- описание выполненной в ходе практики работы с кратким изложением содержания изученных материалов,
- краткий анализ наиболее сложных и интересных, а также спорных проблем, с которыми столкнулся обучающийся в ходе прохождения практики,
- материалы, которые обучающийся использовал в ходе практики,
- собственные выводы, замечания, предложения обучающегося.

Отчет может содержать введение и заключение.

Отчет должен быть структурирован на главы и (или) параграфы.

К отчету должны быть приложены копии материалов и документов, в составлении которых обучающийся принимал участие.

Отчет о прохождении практики должен быть выполнен на компьютере на стандартных листах А-4. Текст печатается на одной стороне листа. Междустрочный интервал – 1,5, шрифт текста – 14 (TimesNewRoman). Ориентировочный объем отчета составляет 10-12 страниц. В данный объем не входят приложения и список использованных источников. По согласованию с преподавателем – руководителем практики объем отчета может быть увеличен.

Защита отчета о прохождении практики проходит в форме зачета. На защите обучающиеся представляют, по возможности, наработанные практические материалы.

### **Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации по практике**

1. Какие задачи были решены в ходе практики?
2. Что из поставленных задач вызвало затруднения?
3. В каком отделе проходили практику?
4. Какие должностные инструкции выполняли?
5. Как Вы можете оценить уровень собственной подготовки для прохождения практики?
6. Основные положения нормативного общения
7. Перечислите основные формы организации обслуживания.
8. Что включает понятие качества услуги?
9. Основные понятия сервисной деятельности
10. Выбор организации для ситуационного анализа, сбор информации о ней.
11. Использование Интернет-технологий в маркетинге гостиниц
12. Маркетинговые исследования гостиничного продукта
13. Сегментация рынка гостиничных услуг
14. Комплекс продвижения
15. Процесс принятия решений

## 6.3 *Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок*

При форме контроля «зачет с оценкой» для оценки результатов прохождения обучающимися практики по итогам защиты отчета о практике используется шкала оценивания, включающая следующие оценки – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»,

«неудовлетворительно». Оценки выставляются в соответствии с приведенными ниже критериями:

**«отлично»:**

- обучающийся полностью выполнил программу практики;
- обучающийся способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой практики;
- у обучающегося сформированы на высоком уровне все компетенции, предусмотренные программой практики;
- обучающийся способен изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время практики;
- обучающийся способен изложить теоретические основы и обосновать выбор конкретного метода для проведения исследования;
- обучающийся подготовил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики;
- обучающийся защитил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики.
- ошибки и неточности отсутствуют.

**«хорошо»:**

- обучающийся по большей части выполнил программу практики;
- обучающийся способен продемонстрировать большинство практических умений и навыков работы, освоенных им в соответствии с программой практики;
- у обучающегося сформированы на среднем уровне все компетенции, предусмотренные программой практики;
- обучающийся способен изложить теоретические основы и обосновать выбор конкретного метода для проведения исследования;
- обучающийся подготовил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики;
- обучающийся защитил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики с некоторыми несущественными замечаниями;
- в ответе отсутствуют грубые ошибки и неточности.

**«удовлетворительно»:**

- обучающийся более чем наполовину выполнил программу практики;
- обучающийся способен с затруднениями продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой практики;
- у обучающегося сформированы на низком уровне все компетенции, предусмотренные программой практики;
- обучающийся способен с существенными ошибками изложить теоретические основы и обосновать выбор конкретного метода для проведения исследования;
- обучающийся подготовил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики;
- обучающийся защитил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики, однако к отчёту были замечания;
- в ответе имеются грубые ошибки (не более 2-х) и неточности.

**«неудовлетворительно»:**

- обучающийся не выполнил программу практики;
- обучающийся не способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой практики;
- у обучающегося не сформированы компетенции, предусмотренные программой практики;
- обучающийся не способен изложить теоретические основы и обосновать выбор конкретного метода для проведения исследования;

- обучающийся не полностью подготовил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики или не подготовил его;
- обучающийся не защитил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики.
- в ответе имеются грубые ошибки.

## **7. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики**

### **Учебная литература:**

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. – 116 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> – Библиогр.: с. 103-105. – ISBN 978-5-8158-1661-9. – Текст : электронный.

2. Васильева, Е. А. Система маркетинговых исследований и информации в сервисе : учебное пособие / Е. А. Васильева, Я. О. Гришанова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 70 с. — ISBN 978-5-4486-0198-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71588.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, направлению «Экономика», специальности «Государственное и муниципальное управление» / Н. А. Восколович. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 398 с. — ISBN 978-5-238-01296-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83040.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### **Дополнительная литература:**

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-394-03125-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html> — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Экономика предприятия: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / В. Я. Горфинкель, О. В. Антонова, А. И. Базилевич [и др.] ; под редакцией В. Я. Горфинкель. — 6-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 663 с. — ISBN 978-5-238-02371-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71241.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

## **8. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»

2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS

3. 1С Предприятие 8 (комплект для обучения в высших и средних учебных учреждениях)



4. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф
5. Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:
  - Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
  - Международное право
6. MS Windows 7 Профессиональная
7. MS Windows 10 Pro
8. MS Office 2010
9. VS Office 2013
10. MS Office 2016
11. Moodle 3.8.2.

## **9. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики**

Для проведения учебной практики (ознакомительной практики) необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- аудитория или рабочее место в организации, где проходит практика, обеспеченная компьютерной техникой и выходом в интернет;
- помещение для самостоятельной работы обучающегося (парты, стулья, методические материалы, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечения доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Университет при МПА ЕврАзЭС»);
- учебная аудитория для промежуточной аттестации(столы, стулья, проектор, экран, компьютер, доска).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения практики устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении мест прохождения практик обучающимся инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практики инвалидами создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений их жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.