

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Мухамбеталиева Алсу Сабиловна

Должность: Ведущий специалист отдела МКО

Дата подписания: 23.03.2026 16:50:49

Уникальный программный ключ:

a704735d5ef2b8c074250c71fd1f1621051fd8e1

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УРиЦТ

А.В. Павлова

г.

Рабочая программа дисциплины Технологическая практика

Закреплена за кафедрой

Кафедра сервиса и туризма

Учебный план

43.03.03 Гостиничное дело, Гостинично-ресторанная деятельность

Квалификация

бакалавр

Форма обучения

очная

Общая трудоемкость

12 ЗЕТ

Часов по учебному плану

432

Виды контроля в семестрах:

в том числе:

зачеты с оценкой 4

аудиторные занятия

0

самостоятельная работа

432

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
Неделя				
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Сам. работа	432	432	432	432
Итого	432	432	432	432

Автор (ы) программы:

к.э.н., Доц., Пережогина Ольга Николаевна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	систематизация, закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе обучения, а также формирование у студентов первичных профессиональных умений и навыков по реализации ключевых технологических процессов обслуживания и продвижения услуг в организациях гостинично-ресторанной сферы
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б2.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Технологии гостиничной деятельности	
2.1.2	Организация приема и обслуживания клиентов	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Специальные виды питания	
2.2.2	Проектирование гостиничной деятельности	
2.2.3	Стандартизация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	
2.2.4	Технологии продвижения и продаж в гостиницах и ресторанах	
2.2.5	Барное дело	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-2: Способен организовать процессы обслуживания на основе отраслевых стандартов сервиса с учетом запросов потребителей

ПК-2.1:Применяет современные технологии обслуживания, отвечающие требованиям потребителей

Уметь:
использовать специализированное оборудование и программное обеспечение для реализации стандартных процедур обслуживания гостей

Владеть:
навыками практического выполнения операционных циклов в соответствии с технологическими картами и стандартами организации

ПК-2.2:Осуществляет коммуникации с потребителями услуг в сфере гостеприимства и общественного питания, организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

Уметь:
применять методы сбора первичной информации об уровне удовлетворенности потребителей качеством сервиса

Владеть:
навыками осуществления профессиональных коммуникаций с гостями в типичных ситуациях обслуживания и первичной обработки отзывов в системах обратной связи предприятия сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-2.3:Разрабатывает предложения по совершенствованию процессов обслуживания гостей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания с учетом требований потребителя

Уметь:
выявлять несоответствия между текущим технологическим процессом обслуживания и актуальными запросами различных сегментов потребителей

Владеть:
навыками самостоятельной подготовки документированных предложений по оптимизации отдельных элементов сервисного цикла

ПК-2.4:Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

Уметь:
определять соответствие отдельных элементов процесса обслуживания подразделения предприятия сферы гостеприимства и общественного питания требованиям отраслевых систем классификации и санитарных норм

Владеть:
навыком подготовки операционных зон к процедурам внешнего и внутреннего контроля качества и сертификации

ПК-5: Способен применять современные технологии продвижения и реализации услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

ПК-5.1:Анализирует факторы, оказывающие влияние на сбытовую политику организации сферы гостеприимства и общественного питания

Уметь: определять и классифицировать влияние внешних факторов (сезонность, событийный календарь, действия конкурентов) на текущий объем реализации услуг
Владеть: навыком сбора и систематизация первичной маркетинговой информации о конкурентном окружении в районе расположения организации

ПК-5.2:Принимает участие в разработке программ продвижения и реализации услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети интернет

Уметь: разрабатывать текстовый и визуальный контент для оформления специальных предложений на официальном сайте и в социальных сетях организации
Владеть: навыками работы с инструментами цифровой коммуникации для информирования потребителей об услугах

ПК-5.3:Разрабатывает меры по совершенствованию политики продвижения и реализации услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети интернет
--

Уметь: находить конкурентные преимущества услуг предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с учетом профиля целевой аудитории
Владеть: навыками разработки предложений для совершенствования политики продвижения и продаж предприятия сферы гостеприимства и общественного питания

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции
	Раздел 1. Технологическая практика (производственная)			
1.1	Технологическая практика			
	/Тема/			
1.2	Технологическая практика /Ср/	4	432	ПК-2.1-У1 ПК-2.1-В1 ПК-2.2-У1 ПК-2.2-В1 ПК-2.3-У1 ПК-2.3-В1 ПК-2.4-У1 ПК-2.4-В1 ПК-5.1-У1 ПК-5.1-В1 ПК-5.2-У1 ПК-5.2-В1 ПК-5.3-У1 ПК-5.3-В1

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
5.1. Контрольные вопросы и задания
Типовые контрольные вопросы для защиты отчета по практике ПК-2.1: Применяет современные технологии обслуживания, отвечающие требованиям потребителей - Контрольный вопрос: Опишите, какие современные технологии (оборудование, программное обеспечение, цифровые инструменты) применяются на объекте Вашей практики для улучшения процессов обслуживания, и как они отвечают текущим запросам потребителей (например, скорости, удобству, персонализации)? - Ситуационная задача: Представьте, что в ресторане, где Вы проходили практику, неожиданно перестала работать система терминалов для приема заказов. Как бы Вы, будучи практикантом, помогли обеспечить непрерывность процесса обслуживания гостей, используя альтернативные методы или ресурсы, имеющиеся на предприятии? ПК-2.2: Осуществляет коммуникации с потребителями услуг в сфере гостеприимства и общественного питания, организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания - Контрольный вопрос: Какие конкретные методы сбора обратной связи и изучения удовлетворенности потребителей Вы наблюдали на объекте Вашей практики? Предложите, как можно повысить эффективность этих методов для более

глубокого мониторинга качества обслуживания.

- Ситуационная задача: Гость отеля, где Вы проходили практику, подходит к Вам с жалобой на недостаточно тщательную уборку номера. Опишите Ваши первоочередные действия и реплики в данной ситуации, чтобы показать гостю, что его проблема услышана и будет решена, а также сообщить об этом своему наставнику.

ПК-2.3: Разрабатывает предложения по совершенствованию процессов обслуживания гостей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания с учетом требований потребителя

- Контрольный вопрос: Основываясь на Ваших наблюдениях в ходе практики, какое одно конкретное предложение по совершенствованию процесса обслуживания (например, в работе службы приема и размещения или ресторанный зала) Вы могли бы разработать с учетом запросов потребителей? Обоснуйте его актуальность и реализуемость.

- Ситуационная задача: Вы заметили, что в отеле, где Вы проходили практику, семьи с маленькими детьми часто испытывают неудобства из-за отсутствия специальных стульчиков в ресторане или детских уголков. Какое простое и экономически оправданное предложение Вы могли бы сформулировать для улучшения обслуживания этого сегмента потребителей?

ПК-2.4: Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

- Контрольный вопрос: Опишите, какие требования общепромышленных стандартов (например, стандартов классификации гостиниц или санитарно-эпидемиологических правил) Вы наблюдали в работе конкретного подразделения объекта практики, и как персонал обеспечивал их соблюдение?

- Ситуационная задача: Вам поручено помочь в подготовке одной из зон ресторана (например, зоны раздачи блюд на завтрак) к плановой проверке Роспотребнадзора. Какие 3-5 ключевых моментов, связанных с соблюдением санитарных норм, Вы бы проверили в первую очередь?

ПК-5.1: Анализирует факторы, оказывающие влияние на сбытовую политику организации сферы гостеприимства и общественного питания

- Контрольный вопрос: Какие ключевые факторы (например, сезонность, конкурентная среда, локальные события) оказали наиболее значимое влияние на сбытовую политику объекта Вашей практики в период прохождения практики?

Проанализируйте, как предприятие реагировало на эти факторы.

- Ситуационная задача: Ваш отель/ресторан расположен в туристическом районе, который активно посещают летом, но значительно пустеет зимой. Какие факторы, по Вашему мнению, определяют такую сильную сезонность, и как их анализ может повлиять на планирование продаж?

ПК-5.2: Принимает участие в разработке программ продвижения и реализации услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети интернет

- Контрольный вопрос: Опишите, каким образом объект Вашей практики использует интернет-ресурсы (сайт, социальные сети, онлайн-агрегаторы) для продвижения и реализации услуг. В каких активностях по подготовке или размещению контента Вы принимали или могли бы принять участие?

- Ситуационная задача: Руководитель попросил Вас подготовить краткий анонс для социальных сетей отеля о предстоящей городской ярмарке, которая будет проходить недалеко от отеля. Какие элементы (текст, призыв к действию, возможные визуальные идеи) Вы бы включили в этот анонс, чтобы привлечь гостей?

ПК-5.3: Разрабатывает меры по совершенствованию политики продвижения и реализации услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети интернет

- Контрольный вопрос: На основе проведенного Вами SWOT-анализа или анализа конкурентов, предложите одну простую, но эффективную меру по совершенствованию политики продвижения услуг объекта практики.

- Ситуационная задача: Вы заметили, что на сайте ресторана, где Вы проходили практику, не хватает актуальных и "аппетитных" фотографий блюд из нового меню. Предложите простую и недорогую идею, как можно быстро решить эту проблему и использовать новые фотографии для повышения привлекательности предложений в интернете.

5.2. Темы письменных работ

Отчет о прохождении технологической практики

5.3. Фонд оценочных средств

Во время защиты отчета по практике студенту могут быть заданы контрольные вопросы и/или ситуационные из разработанного перечня. Ответы на них должны основываться на материалах, представленных в отчете, и личных наблюдениях студента.

Применение критериев оценивания к отчету и защите:

Оценка отчета

Критерии будут применяться к полноте и глубине описания, логичности изложения, правильности использования терминологии, наличию примеров из практики, которые подтверждают понимание студентом соответствующих компетенций.

Оценка защиты/собеседования

В ответе студент должен четко назвать:

- конкретную ситуацию, которая произошла с ним во время прохождения практики;
- решаемую задачу;
- предпринятые им действия;
- результат своих действий.

Оценивается то, как:

- были выбраны варианты поиска необходимой информации;
- насколько обоснованно и корректно была проанализирована информация, какие виды информации были использованы, как оценивалась достоверность информации, как были сформулированы выводы по результатам исследования
- насколько корректными и обоснованными были действия в процессе выполнения задач в период практики.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Этап 1

Форма текущего контроля - отчет о прохождении практики.

Средства текущего контроля:

- индивидуальное задание;
- дневник практики;
- отзыв руководителя от базы практики.

Этап 2

Форма текущего контроля - защита отчета.

Средства текущего контроля:

- отчет о прохождении практики;
- вопросы для защиты практики.

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Шкала рейтинговой оценки прохождения практики руководителя от базы практики (в баллах)

Критерии оценки

Качество выполнения задач согласно индивидуальному плану - до 15:

- задачи выполнены не качественно согласно индивидуальному плану 0-5
- задачи частично выполнены качественно, допущены ошибки 6-10
- задачи выполнены качественно согласно индивидуальному плану 11-15

Качество выполнения профессиональных задач, порученных студенту в момент порождения практики - до 15:

- профессиональные задачи выполнены не качественно 0-5
- профессиональные задачи частично выполнены качественно 6-10
- профессиональные задачи полностью выполнены качественно 11-15

Соблюдение трудовой дисциплины - до 5

- трудовая дисциплина не соблюдена 0-1
- трудовая дисциплина соблюдена частично 2-3
- трудовая дисциплина соблюдена полностью 4-5

Итого - до 35

Шкала рейтинговой оценки прохождения ознакомительной практики руководителя от ФГБОУ ВО «Поволжский ГУФКСИТ» (в баллах)

Критерии оценки

Соответствие отчета индивидуальному заданию - до 9:

- вопросы индивидуального задания не раскрыты 0-2;
- вопросы индивидуального задания раскрыты частично, допущены логические ошибки 3-5;
- вопросы индивидуального задания раскрыты полностью, имеются несущественные неточности в изложении 6-9;

Качество оформления - до 2:

- отчет не соответствует требованиям 0;
- в отчете имеются существенные ошибки оформления 1;
- выполнены требования по оформлению полностью 2.

Своевременность предоставления - до 2:

- отчет предоставлен с нарушением сроков 0-1
- отчет предоставлен своевременно 2.

Соответствие представленных документов программе практики - до 2:

- документы не соответствуют требованиям - 0;
- документы частично соответствуют требованиям - 1;
- документы полностью соответствуют требованиям - 2.

Итого - до 15

Рейтинговая комплексная оценка защиты отчета о прохождении практики (в баллах)

Критерии оценки

Оценка работы обучающегося в период прохождения практики, согласно дневнику прохождения практики - до 35

Оценка отчета о прохождении практики согласно отзыва руководителя от ВУЗа - до 15

Ответы на зачете по защите отчета по практике - до 50:

- ответ на поставленный вопрос отсутствует. Обучающийся демонстрирует полное непонимание проблемы - 0;
- дан неполный ответ на поставленные вопросы, в ответе присутствуют ошибки и неточности, не использованы профессиональные термины. Обучающийся демонстрирует поверхностное понимание проблемы - от 1 до 15;
- дан полный ответ на поставленные вопросы, однако обучающийся затрудняется с приведением конкретных примеров. Используются профессиональные термины - от 16 до 34;

- дан полный развернутый ответ на поставленные вопросы с приведением конкретных примеров, использованы профессиональные термины, ошибки отсутствуют. Обучающийся демонстрирует глубокое понимание проблемы - от 35 до 50.

ИТОГО БАЛЛОВ - до 100.

Зачет по практике получают студенты, набравшие в соответствии с рейтинговой системой оценки баллы в пределах от 51 до 100 баллов. При промежуточной аттестации на зачете по защите отчета о прохождении практики оценка переводится из 100-балльной в 4-балльную по следующему принципу: Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован. Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий. Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний. Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Тимохина Т. Л.	Технологии гостиничной деятельности: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л1.2	Баумгартен Л. В.	Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Кобяк М. В., Скобкин С. С.	Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: https://elibrary.ru . – Режим доступа: для зарегистр. пользователей.		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	"Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016		
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)		
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)		
6.3.1.4	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025		
6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)"		
6.3.1.6	Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)		
6.3.1.7	Тестовый доступ к Travelline: Platform для автоматизации бизнес-процессов, централизованного хранения и управления данными средств размещения (СОГЛАШЕНИЕ № 5 с ООО ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС от 10.03.2025 г.)		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Государственная статистика России: сайт.- URL: http://rosstat.gov.ru/ . – Текст : электронный.		
6.3.2.2	Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/ – Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.		
6.3.2.3	Министерство спорта РФ : сайт. - URL: http://minsport.gov.ru/ . - Текст : электронный.		
6.3.2.4	Министерство экономического развития Российской Федерации, раздел Туризм : URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/ . – Текст : электронный.		
6.3.2.5	Государственный комитет Республики Татарстан по туризму : URL: https://tourism.tatarstan.ru/ – Текст : электронный.		

6.3.2.6	Министерство спорта РТ: сайт.- URL: http:// https://minsport.tatarstan.ru/ - Текст : электронный.
6.3.2.7	Научная электронная библиотека e-library : сайт. - URL: http://www.e-library.ru/ . - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.8	Федеральная служба государственной статистики : сайт. - URL: https://rosstat.gov.ru/ - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.9	Ассоциация Рестораторов и Отельеров г.Казани и Республики Татарстан : URL: https://ariort.ru/#rec457565171 – Текст : электронный.
6.3.2.10	Ассоциации отелей г.Казани и РТ : URL: https://aokrt.ru/ – Текст : электронный.
6.3.2.11	РАСКУ "Санатории Татарстана" : URL: https://www.san.tatar/ – Текст : электронный.
6.3.2.12	Ассоциация Туристских Агентств РТ : URL: http://www.atart.ru/ – Текст : электронный.
6.3.2.13	ООО Туристско-информационный центр города Казани : URL: https://kazantravel.ru/ – Текст : электронный.
6.3.2.14	Ассоциация "Гильдия поваров РТ" : URL: https://vk.com/rt_chefs – Текст : электронный.

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	Рабочее место, которое определило предприятие студенту на время прохождения практики должно соответствовать актуальным нормам и требованиям. Рабочее место оснащается техническими средствами (при необходимости), расходными материалами, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, оргтехникой.
7.2	Для организации самостоятельной работы студента предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки, расположенные по адресу 420010, Республика Татарстан (Татарстан), г. Казань, Деревня Универсиады, д. 35. Уаучный зал библиотеки: интерактивная доска SMART Board со встроенным проектором, персональный компьютер ICL RAY 4 штуки; электронный читальный зал - интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам; читальный зал - инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Содержание практики

1) Организационное собрание, инструктаж по технике безопасности. Разъяснение целей и задач практики, получение задания на практику, демонстрация формы отчетности. Составление индивидуального плана практики. Уточнение и согласование индивидуального задания на практику. Инструктаж по поиску информации в соответствии с целями и задачами практики на предприятии сферы гостеприимства (общественного питания). Задание определяется руководителем практики с учетом интересов обучающихся. Задание должно содержать четкую формулировку намечаемых целей и ожидаемых результатов. Из целей должна следовать постановка конкретной задачи, предлагаемой для решения обучающимся.

2) Изучение и анализ деятельности предприятия сферы гостеприимства (общественного питания). История организации. Основные направления в деятельности организации, перечень услуг и продуктов, их содержание. Анализ технологической деятельности предприятия сферы гостеприимства (общественного питания). Анализ технологической документации, регламентирующей деятельность объекта практики. Изучение технологий обслуживания гостей, их анализ с точки зрения требований потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, требований безопасности, а также с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. Изучение внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства (общественного питания), приобретение опыта их соблюдения. Анализ конкурентного рынка с использованием различных источники информации по объекту гостиничного (ресторанного) продукта, сетевых технологий. Изучение технологий оценки качества обслуживания на предприятии; способов обмена информацией с использованием различных интернет-сервисов по объекту гостиничного (ресторанного) продукта (в т.ч. работа с отзывами и рекламациями). Анализ программ интернет-продвижения и продажи услуг, определение критериев их эффективности (в т.ч. числе с использованием каналов он-лайн бронирования, социальных сетей, сайта гостиницы). Общие выводы о деятельности организации, пожелания и предложения по совершенствованию деятельности организации гостеприимства (общественного питания). Выполнение заданий и обязанностей, возложенных на студента руководителем практики от предприятия в соответствии с компетенциями учебного плана

3) Организация и проведение собственного исследования. Наблюдение, сбор информации. Анализ полученной информации.

Систематизация информации. Выполнение индивидуального задания

4) Подготовка отчета по практике, отражающего выполнение индивидуального задания. Защита отчета по практике.

Содержание практики включает в себя перечень заданий, которые выполняет студент (индивидуальные задания)

Формами отчетности практики являются следующие документы:

- индивидуальное задание (см. Приложение 1);
- дневник прохождения практики (см. Приложение 2);
- отчет с приложениями (титульный лист см. Приложение 5)

Также прилагаются к отчету следующие документы:

- копия договора или гарантийного письма;
- отзыв руководителя от предприятия (учреждения), в котором студент проходил практику (см. Приложение 3);

- отзыв руководителя практики от Университета (см. Приложение 4);
- протокол защиты отчета о прохождении практики (см. Приложение 6);
- оформление студента на практику (Приложение 7).

Конкретное содержание практики бакалавров планируется руководством подразделения принимающей организации в рамках индивидуального задания.

Организация практики на всех этапах направлена на обеспечение непрерывности и последовательности овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с требованиями к уровню подготовки бакалавра. Учебно-методическое руководство практикой осуществляется преподавателями кафедры сервиса и туризма в соответствии с настоящей программой.

Для организации и проведения практики назначается руководитель из числа преподавателей кафедры, который обеспечивает требуемое качество ее проведения и строгое соответствие программе. Назначение руководителя и распределение студентов по базам практики оформляется приказом ректора Университета.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Содержание практики определяется индивидуальным заданием для каждого студента. Перед началом практики кафедра проводит собрание со студентами- практикантами для разъяснения задач, содержания программы и порядка прохождения практики. В ходе прохождения практики студент заполняет отчет о прохождении практики, куда вносит все результаты, полученные в ходе практики.

По окончании практики студент защищает отчет о прохождении практики и готовится к итоговой конференции.

Индивидуальное задание по практике может содержать следующие основные разделы:

- формулировку направления исследования;
- цели и задачи проведения исследования;
- общий обзор существующих путей и методов решения подобных проблем, существующих в теории и практике;
- рекомендации по источникам информации в соответствии с заданным направлением исследовательской работы.

Задание по практике может быть представлено перечнем тематических разделов, раскрывающих основное содержание направлений работы обучающихся. Каждый раздел определяет область профессиональных знаний, полученных обучающимися к началу практики, по которым необходимо приобретение устойчивых умений и навыков. Допускаются отклонения в содержании задания, как в теоретическую, так и в практическую сторону. Поэтому при формулировании индивидуального задания на практику обучающимся необходимо определиться с собственными предпочтениями и перспективами

Во время прохождения практики, при написании отчёта, выполнении индивидуального задания рекомендуется использовать дополнительную литературу, базы данных научных исследования соответствующего профиля, материалы периодической печати, интернет-ресурсы.

В индивидуальном задании ставится цель работы – практики в данном предприятии гостиничной индустрии.

Перечисляются задачи, которые необходимо решить для достижения поставленной цели практики.

Дневник практики должен заполняться студентами каждый день, отображая функциональные обязанности, которые практикант выполнял на предприятии. Руководитель практики от организации визирует запись студента в дневнике практики и пишет отзыв о прохождении практики.

Письменный отчет. Презентация по отчету.

При прохождении практики оценка результатов проводится руководителем от базы практики, оценка отражается в дневнике о прохождении практики.

Защита практики предусматривает оценку работы студента, проверку полученных практических знаний, их глубину, умение доносить свою мысль, развитость творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их, в том числе для решения профессиональных задач и создания научных материалов.

Оценка на защите практики выставляется в ведомость и в зачётную книжку студенту.

По результатам защиты отчета о прохождении практики оформляется протокол, отражающий рейтинговую комплексную оценку (Приложение 6).

Отчет по практике должен отражать выполнение пунктов индивидуального задания и соответствовать содержанию практики. Примерная структура тематических разделов отчета:

Введение (цель и задачи практики, объект и период прохождения практики, формируемые компетенции)

Раздел 1: Общая характеристика предприятия (основные характеристики, структура, услуги, целевая аудитория).

Раздел 2: Технологии обслуживания и стандарты качества

- Технологии обслуживания. Описание операционных процессов подразделения, где стажировается практикант (прием заказа/процедура check-in/стандарты уборки). Используемое оборудование и программное обеспечение (PMS, POS).
- Стандартизация и сертификация. Описание системы контроля качества на предприятии/в подразделении, где стажировается практикант. Соответствие требованиям звездности/категории. Соблюдение СанПиН и норм безопасности на рабочих местах.

Раздел 3: Коммуникации и управление лояльностью

- Сбор обратной связи. Анализ методов мониторинга удовлетворенности гостей (анкеты, работа с отзывами на Яндекс.Путешествиях, Tripadvisor и др.).
- Разработка предложений по совершенствованию процесса обслуживания на основе анализа жалоб или ожиданий гостей.

Раздел 4: Анализ рыночной позиции предприятия

- Анализ конкурентного окружения: идентификация 3–5 ближайших конкурентов, сравнительная характеристика (сопоставление цен, набора услуг, расположения и рейтинга в сети), определение конкурентных преимуществ объекта практики. Анализ факторов, влияющих на продажи.

- SWOT-анализ организации

Раздел 5: Стратегия продвижения и реализации услуг

• Каналы реализации и интернет-маркетинг. Анализ работы с системами онлайн-бронирования, активность в социальных сетях, удобство сайта для пользователя. Примеры участия в наполнении/создании контента.

• Меры по совершенствованию продвижения. Разработка идеи рекламной кампании или специального оффера (пакетного предложения), опираясь на данные SWOT-анализа.

Заключение (выводы по результатам практики, умения и навыки в рамках формируемых компетенций, приобретенные в ходе прохождения практики).

Приложения

• Таблица сравнительного анализа конкурентов.

• Матрица SWOT-анализа (оформленная в виде таблицы).

• Образцы документов (стандартов), рекламные буклеты, скриншоты сайта/соцсетей/площадки отзывов, образцы анкет для гостей, фотоматериалы рабочего места / оборудования и т.п.

Структура отчета носит рекомендательный характер и может быть изменена в зависимости от индивидуального задания обучающегося.

**ФГБОУ ВО «Поволжский государственный университет физической культуры
спорта и туризма»**

Кафедра сервиса и туризма
43.03.03 Гостиничное дело

**Индивидуальное задание
на прохождение технологической практики***

(Ф.И.О. группа)

Место _____

1. Операционные процессы и технологии обслуживания

- Основные этапы выполнения технологической операции в одном из подразделений (процесс уборки номера; алгоритм приема заказа на банкете; процедура заселения/выселения).
- Используемое оборудование, инвентарь и программное обеспечение
- Соответствие выполняемых действий установленным стандартам предприятия (технологические карты, чек-листы).

2. Взаимодействие с потребителями и сбор обратной связи

- Формы коммуникации персонала с гостями (личное общение, телефон, электронная почта, мессенджеры).
- Скрипты и стандарты речевого этикета.
- Каналы сбора отзывов (анкеты, книга отзывов, онлайн-отзывы, соцсети).
- Процессы обработки и фиксации обратной связи.

3. Разработка предложений по улучшению сервиса

- Типичные проблемные места в процессе обслуживания.
- Идеи простых улучшений сервиса (корректировка времени услуг; дополнительные мелкие сервисы; изменения в меню/комплектации услуг).
- Ожидаемые результаты от внедрения изменений (повышение удовлетворенности, снижение числа жалоб).

4. Стандарты качества и соответствие нормам

- Внутренние стандарты и регламенты (инструкции, технологические карты, процедуры контроля).
- Нормативно-правовые документы, применимые на предприятии (СанПиН, правила пожарной безопасности, Закон о защите прав потребителей и др.).
- Меры безопасности и охраны труда (планы эвакуации, маркировка опасных зон, инструкции для персонала).
- Документация для сертификации и внешнего контроля

5. Анализ рыночной ситуации

- Основные конкуренты в районе и их характеристики (услуги, цены, рейтинг).
- Факторы, влияющие на спрос (сезонность, события в регионе, доступность транспорта).
- Целевые сегменты и профиль типичного клиента.
- Позиционирование предприятия и его конкурентные преимущества.

6. Технологии продвижения и реализации услуг

- Каналы цифрового присутствия (сайт, соцсети, OTA-платформы).
- Форматы рекламных материалов и акций (фото, тексты, пакетные предложения, сезонные офферы).
- Политика ценообразования и механизмы скидок/акций.
- Инструменты мониторинга и аналитики (статистика бронирований, аналитика соцсетей, агрегаторы отзывов).

**Приведено примерное содержание индивидуального задания. Конкретное содержание индивидуального задания определяется руководителем практики от Университета и может меняться в зависимости от специфики объекта практики и научных интересов студента*

Руководитель практики

от ФГБОУ ВО «Поволжский ГУФКСиТ» _____

(подпись)

Ф.И.О., должность

ФГБОУ ВО «Поволжский государственный университет физической культуры, спорта и туризма»

Кафедра сервиса и туризма

43.03.03 Гостиничное дело

**Дневник
прохождения технологической практики**

ФИО, группа

Число и месяц	Краткое содержание

Руководитель от базы практики
должность _____

(подпись)

М.п.

ФИО, должность

«____» _____ 20__ г

Итоговая оценка _____ баллов.

[illegible]

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Рейтинговый балл	Оценка руководителя
По результатам отзыва руководителя от базы практики		
Качество выполнения задач согласно индивидуальному плану	До 15	
Качество выполнения профессиональных задач, порученных обучающемуся в момент прохождения практики	До 15	
Соблюдение трудовой дисциплины	До 5	
ИТОГО	До 35	

С отзывом ознакомлен _____
(ф.и.о., подпись студента, дата)

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

**Отзыв руководителя от Поволжского ГУФКСиТ
о прохождении технологической практики**

На отчет о прохождении практики обучающегося _____ гр. _____

(фамилия, имя, отчество)

База практики: _____

Рейтинговая комплексная оценка отчета о прохождении практики

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Рейтинговый балл	Оценка руководителя
Соответствие отчета индивидуальному заданию	до 9	
Качество оформления	до 2	
Своевременность предоставления	до 2	
Соответствие представленных документов программе практики	до 2	
Итого	до 15	

Руководитель от ФГБОУ ВО

«Поволжский ГУФКСиТ» _____

ФИО, должность

(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

(дата выдачи)

С отзывом ознакомлен _____

(ф.и.о., подпись студента, дата)

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

Кафедра сервиса и туризма

ОТЧЕТ

о прохождении технологической практики

Выполнил

ФИО студента

(подпись)

Группа

№ группы

Направление подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Отчет защищен с оценкой

Место (организация) практики:

Наименование базы практики, адрес

Отчет проверил:

Руководитель практики от

Ф.И.О

_____, должность

(подпись)

(наименование базы практики)

М.п.

Руководитель от ФГБОУ ВО

Ф.И.О.

«Поволжский ГУФКСИТ», уч.степ.,

(подпись)

должность

Казань 20__

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА**

Кафедра сервиса и туризма

ПРОТОКОЛ

защиты отчета о прохождении технологической практики

_____ гр. _____ направление 43.03.03 Гостиничное дело
Ф.И.О.

Рейтинговая комплексная оценка защиты отчета о прохождении практики

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Рейтинговый балл	Набранное количество баллов
Оценка работы обучающегося в период прохождения практики, согласно дневнику прохождения практики	до 35	
Оценка отчета о прохождении практики согласно отзыва руководителя от ВУЗа	до 15	
Ответы на зачете по защите отчета по практике:	до 50	
ИТОГО БАЛЛОВ	До 100	

Руководитель практики от ФГБОУ ВО
«Поволжский ГУФКСиТ»

подпись ФИО, должность

«__» _____ 20__ г.

ОФОРМЛЕНИЕ СТУДЕНТА НА ПРАКТИКУ

Приказ о направлении на практику № _____ от «___» _____ 20__ г.

Срок практики с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.

Место прохождения практики _____
(город, полное наименование предприятия)

Руководитель практики от кафедры:

Инструктаж по технике безопасности:

-вводный _____

(Должность, Ф.И.О. ответственного лица, подпись)

«___» _____ 20__ г.

- первичный в организации (предприятии, учреждении)

(Должность, Ф.И.О. ответственного лица, подпись)

«___» _____ 20__ г.

- повторный, связанный с переменой рабочего места

(Должность, Ф.И.О. ответственного лица, подпись)

«___» _____ 20__ г.

Прибыл в организацию (предприятие) «___» _____ 20__ г.

Выбыл из организации (предприятия) «___» _____ 20__ г.

Руководитель практики от организации (предприятия, учреждения)

(Должность, Ф.И.О. ответственного лица, подпись)

М.п.