	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	<b>СМК          РГУТИС</b>
		_____ Лист 1

**Принято:**

Ученым советом ФГБОУ ВО  
 «РГУТИС»  
 Протокол № 8 от «19» января 2026 г.

**Утверждаю:**

Первый проректор  
 Н.Г. Новикова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
 Исследовательская практика**

**основной профессиональной образовательной программы  
 высшего образования – программы бакалавриата  
 по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
 направленность (профиль): Гостиничный бизнес  
 Квалификация: бакалавр  
 год начала подготовки: 2026**

**Разработчики:**


должность	ученая степень и звание, ФИО
Профессор высшей школы туризма и гостеприимства	д-р филос. наук, доцент Газгирева Л.Х.

**Программа практики согласована и одобрена директором ОПОП:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
Директор ОПОП	д-р филос. наук, доцент Газгирева Л.Х.

**Программа практики утверждена Учёным советом Высшей школы:**

наименование высшей школы	номер и дата протокола
Высшей школы туризма и гостеприимства	№ 8 от 16.01.2026 г.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 2

## 1. Аннотация программы практики

Вид практики: производственная.

Типы практики:

- исследовательская практика

Способы проведения практики: стационарная.

Форма проведения практики: дискретно.

Производственная практика – это практика, направленная на приобретение бакалаврами практических навыков профессиональной деятельности, формирования процессов обеспечения гостиничной деятельности, является частью второго блока программы прикладного бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Гостиничный бизнес» и относится к обязательной части программы.

Цель практики – освоение профессиональных компетенций соответствующих видов деятельности.

Цель прохождения производственной практики – овладение профессиональными умениями и навыками организационно-управленческой и исследовательской деятельности, а также профессиями индустрии гостеприимства.

Производственная практика проводится *стационарным* способом на базе соответствующего учебно-производственного подразделения ФГБОУ ВО «РГУТИС» - лаборатории гостиничного проектирования (исследовательская практика),

Программа производственной практики разрабатывается вузом в соответствии с «Положением о практической подготовке обучающихся в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

Практическая подготовка - форма организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

Производственная практика базируется на знании всех предшествующих дисциплин ОПОП.

Производственная практика направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

### **Исследовательская практика:**


**УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач в части:**

УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи;

УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов;

УК-1.3. Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте.

**ПК-8. Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности и анализировать экономическую эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС
	Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	Лист 3

**предприятия.**

ПК-8.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности; проводит оценку экономической эффективности деятельности подразделений гостиничного предприятия;

ПК-8.2. Осуществляет анализ доходов и расходов гостиничного предприятия и формирует ценовую политику;

ПК-8.3. Обосновывает меры по совершенствованию управленческих решений по организации гостиничной деятельности.

Содержание производственной практики охватывает круг вопросов, связанных с:

- ознакомлением с организацией работы гостиничного предприятия: режим работы, оснащение, штатный состав, должностные инструкции;
- овладением приёмами наблюдения за деятельностью персонала гостиничного предприятия при осуществлении деловых коммуникаций: с клиентами, с коллегами, с деловыми партнёрами;
- овладением методами опроса гостей;
- выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)
- организацией процесса предоставления услуг предприятиями гостиничной деятельности; изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания,
- анализирует внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения предприятиями гостиничной деятельности
- освоение профессией индустрии гостеприимства.

В ходе прохождения практики студент может выполнять также индивидуальные задания, в том числе поискового исследовательского характера. Общая трудоёмкость производственной практики составляет:  
 исследовательская практика - 3 зачётных единицы, 108 часов в 8 семестре.

Программой производственной практики предусмотрены следующие виды контроля: промежуточные аттестации в форме дифференцированного зачёта в 8 семестре, включающим защиту отчётов по практике. Основные навыки и умения, полученные в ходе прохождения производственной практики, должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Правовое обеспечение туризма и гостеприимства, Разработка гостиничного продукта, Формирование гостиничного продукта, Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства, Организация производственно-технологических процессов гостиничного предприятия Управление устойчивым развитием гостиничного предприятия, а также при подготовке ВКР.

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

№ п/п	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции)
----------	---	---

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 4

Исследовательская практика		
4.	УК-1	<p><b>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач в части:</b></p> <p>УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи;</p> <p>УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов;</p> <p>УК-1.3. Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте.</p>
5.	ПК-8	<p><b>Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности и анализировать экономическую эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия.</b></p> <p>ПК-8.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности; проводит оценку экономической эффективности деятельности подразделений гостиничного предприятия;</p> <p>ПК-8.2. Осуществляет анализ доходов и расходов гостиничного предприятия и формирует ценовую политику;</p> <p>ПК-8.3. Обосновывает меры по совершенствованию управленческих решений по организации гостиничной деятельности.</p>

### 3. Место практики в структуре ОПОП:


#### 3.1 Предшествующие и последующие дисциплины и виды практик

*Очная форма обучения*


*Исследовательская практика*

*8 семестр*

Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
1,2	История России		

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 5

Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
7	Философия		
1-7	Иностранный язык		
1,2	Физическая культура и спорт		
1	Право		
4	Сервис-дизайн		
1	Безопасность жизнедеятельности		
1,2	Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела		
2	Менеджмент		
1	Стандартизация и управление качеством		
2,3	Экономика и предпринимательство		
2-4	Информационное обеспечение профессиональной деятельности		
3,4	Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания		
3	Маркетинг		
4	Социально-экономическая статистика и статистика туризма		
5	Правовое обеспечение туризма и гостеприимства		
5,6	Управление проектами в туризме и гостеприимстве		


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 6

Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
6	Бизнес-планирование на предприятиях туризма и гостеприимства		
7	Инновации в профессиональной деятельности		
1	Основы российской государственности		
3	История религий России		
5	Ресурсосбережение в индустрии туризма и гостеприимства		
1	Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности		
1	Технологии обслуживания в туризме		
4-7	Второй иностранный язык в профессиональной деятельности		
2,3	Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной деятельности		
5-7	Управление устойчивым развитием гостиничного предприятия		
4	Специализированные программные комплексы и системы управления отелем		
3-6	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту		
3,4	Виды и тенденции развития туризма		
3,4	Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом		

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		Лист 7


Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
5-7	Разработка гостиничного продукта		
5-7	Формирование гостиничного продукта		
5-8	Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства		
5-8	Организация производственно-технологических процессов гостиничного предприятия		
2	Основы военной подготовки		
2	Начальная военная и медико-санитарная подготовка		
1	Введение в технологию обслуживания		
3	Проектная деятельность		
2	Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО		
2	Ознакомительная практика		
3	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков		
4,5	Организационно-управленческая практика		
6,7	Проектно-технологическая практика		
8	Преддипломная практика		

	<p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b></p>	<p><b>СМК РГУТИС</b></p>
	<p>Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске</p>	<p><i>Лист 8</i></p>


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	<b>СМК          РГУТИС</b>
		Лист 9

**Заочная форма обучения**  
**Исследовательская практика**  
**8 семестр**

Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
2,3	История России	Философия	9
1-7	Иностранный язык	История религий России	9
1,2	Физическая культура и спорт	Управление устойчивым развитием гостиничного предприятия	9
1	Право	Разработка гостиничного продукта	9
4,5	Сервис-дизайн	Формирование гостиничного продукта	9
2	Безопасность жизнедеятельности	Преддипломная практика	9
1,2	Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела		
1	Менеджмент		
2	Стандартизация и управление качеством		
2,3	Экономика и предпринимательство		
2-4	Информационное обеспечение профессиональной деятельности		
5,6	Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания		
4	Маркетинг		
4	Социально-экономическая статистика и статистика туризма		
6	Правовое обеспечение туризма и гостеприимства		
5,6	Управление проектами в туризме и гостеприимстве		
6	Бизнес-планирование на предприятиях туризма и		

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 10</i>

Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
	гостеприимства		
8	Инновации в профессиональной деятельности		
1	Основы российской государственности		
5	Ресурсосбережение в индустрии туризма и гостеприимства		
1	Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности		
4	Технологии обслуживания в туризме		
5-8	Второй иностранный язык в профессиональной деятельности		
3,4	Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной деятельности		
7,8	Управление устойчивым развитием гостиничного предприятия		
5,6	Специализированные программные комплексы и системы управления отелем		
6	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту		
3,4	Виды и тенденции развития туризма		
3,4	Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом		
7,8	Разработка гостиничного продукта		
7,8	Формирование гостиничного продукта		
5-8	Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства		
5-8	Организация производственно-технологических процессов гостиничного предприятия		
3	Основы военной подготовки		
3	Начальная военная и медико-санитарная подготовка		

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 11</i>

Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик	Номер семестра
1	Введение в технологию обслуживания		
3	Проектная деятельность		
2	Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО		
2	Ознакомительная практика		
3	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков		
5	Организационно-управленческая практика		
7	Проектно-технологическая практика		

#### 4. Трудоемкость практики.


Практика проводится в форме контактной работы

Для очной формы обучения:

Номер курса	Номер семестра	Объем в зачетных единицах	Продолжительность практики	
			В неделях	В академических часах, в том числе практическая подготовка
4	8	3	18	108 ак.ч., в том числе практическая подготовка – 106 ак.ч.
			<b>Всего</b>	<b>108 час.</b>

Для заочной формы обучения

Номер курса	Номер семестра	Объем в зачетных единицах	Продолжительность практики	
			В неделях	В академических часах, в том числе практическая подготовка
4	8	3	4	108 ак.ч., в том числе практическая подготовка –

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	СМК РГУТИС
		<i>Лист 12</i>

				106 ак.ч.
			<b>Всего</b>	<b>108 час.</b>


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 13</i>

## 5. Содержание и формы отчётности по практике


### 5.1 Содержание практики, структурированное по закрепляемым навыкам/видам деятельности с указанием отведенного на них количества академических часов и видов выполняемых работ

Для очной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ
<b>Модуль 1. Исследовательская практика</b>			
1-2/8	1. Технологии обеспечения качества обслуживания	навык осуществлять поиск нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа и охраны труда на рабочем месте  навык исследования рынка, технологических и управленческих инноваций контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий	18
3-4/8		навыками организации изучения удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	18


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 14</i>

Номер недели семестра	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ
5-6/8	2. Технологии и организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса	навык исследования рынка, технологических и управленческих инноваций распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	18
7/8		навыками мониторинга качества обслуживания и координации деятельности подчиненных и выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы	18
8/8	3. Анализ качества выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы	способами мониторинга качества обслуживания и оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	18
9/8		навык использования прикладных методов для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций осуществление оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	16
		<b>Промежуточная аттестация (зачёт с оценкой)</b>	<b>2</b>


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 15</i>

Для заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ
<b>Модуль 1. Исследовательская практика</b>			
1/8	1. Технологии обеспечения качества обслуживания	навык осуществлять поиск нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа и охраны труда на рабочем месте  навык исследования рынка, технологических и управленческих инноваций контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий	18
1/8		навыками организации изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	18

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 16</i>

Номер недели семестра	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ
2/8	2. Технологии и организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса	навык исследования рынка, технологических и управленческих инноваций распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	18
2/8		навыками мониторинга качества обслуживания и координации деятельности подчиненных и выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы	18
3/8	3. Анализ качества выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы	способами мониторинга качества обслуживания и оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	18
4/8		навык использования прикладных методов для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций осуществление оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	16
		<b>Промежуточная аттестация (зачёт с оценкой)</b>	<b>2</b>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	<b>СМК          РГУТИС</b>
		Лист 17


## 5.2. Содержание заданий и форм отчетности по разделам практики

### 5.2.1. Наименование раздела практики

#### 1. Технологии обеспечения качества обслуживания

Для очной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Задание	Академические часы	Форма контроля (п/у)			
				Форма контроля (п/у)	Вид контрольного мероприятия	Требования к содержанию отчетных материалов	Сроки предоставления отчетных материалов (неделя)
<b>Модуль 1. Исследовательская практика</b>							
1-2/8	- навыки контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий	Проведение анализа обеспечения качества обслуживания: организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов и регламентов обслуживания; технологической документации стандартов обслуживания, в том числе с использованием специализированных	18	п/у	Отчёт	Раздел, посвящённый результатам анализа деятельности функциональных подразделений гостиниц, а также анализа качества и стандартов обслуживания, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий, контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность (приводится отчет проанализированной технологической документации, стандартов	4 неделя

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 18</i>

3-4/8	- навыки контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта	информационных программ и технологий, а также анализ листов оценки качества функциональных обязанностей персонала (с критериями); анализов отзывов потребителей	18	п/у	Отчёт	обслуживания, отзывы потребителей)	
-------	---	--	----	-----	-------	------------------------------------	--

**Для заочной формы обучения:**

Номер недели семестра	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Задание	Академические часы	Форма контроля (п/у)			
				Форма контроля (п/у)	Вид контрольного	Требования к содержанию отчетных материалов	Сроки предоставления отчетных материалов (неделя)
<b>Модуль 1. Исследовательская практика</b>							
1/8	навыки контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий	Проведение анализа обеспечения качества обслуживания: организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов и регламентов обслуживания; технологической документации стандартов обслуживания, в том числе с использованием специализированных	18	п/у	Отчёт	Раздел, посвящённый результатам анализа деятельности функциональных подразделений гостиниц, а также анализа качества и стандартов обслуживания, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий, контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность (приводится отчет проанализированной технологической документации, стандартов	2 неделя



1/8	контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта	информационных программ и технологий, а также анализ листов оценки качества функциональных обязанностей персонала (с критериями); анализов отзывов потребителей	18	п/у	Отчёт	обслуживания, отзывы потребителей)	
-----	--	--	----	-----	-------	------------------------------------	--

## 5.2. Содержание заданий и форм отчетности по разделам практики

### 5.2.2. Наименование раздела практики


#### 2. Технологии и организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса

Для очной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Задание	Академические часы	Форма контроля (п/у)			
				Форма контроля (п/у)	Вид контрольного о	Требования к содержанию отчетных материалов	Сроки предоставления отчетных материалов (неделя)
<b>Модуль 1. Исследовательская практика</b>							
5-6/8	навыками распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненными	Проведение анализа технологии и организации: - взаимодействия между службами гостиничного комплекса взаимодействие между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы - коммуникаций с потребителем услуг в гостинице	18	п/у	Отчет	Раздел, посвящённый анализу технологических процессов гостиницы, деятельности функциональных подразделений гостиниц, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, определение ответственности и координации деятельности подчиненных (приводится перечень проанализированных технологических процессов службы гостиницы, с определением критических точек)	6 неделя



7/8	навыками координации деятельности подчиненных и выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы		18	п/у	Отчет	Раздел, посвящённый анализу технологических процессов гостиницы, анализу коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействие между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы (приводится перечень проанализированных технологических процессов гостиницы, взаимодействие между службами, с потребителями в том числе с помощью АСУ гостиницы)	7 неделя
-----	--	--	----	-----	-------	---	----------

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		Лист 22

**Для заочной формы обучения:**

Номер недели семестра	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Задание	Академические часы	Форма контроля (п/у)			
				Форма контроля (п/у)	Вид контрольного	Требования к содержанию отчетных материалов	Сроки предоставления отчетных материалов (неделя)
<b>Модуль 1. Исследовательская практика</b>							
2/8	навыками распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненными	Проведение анализа технологии и организации: - взаимодействия между службами гостиничного комплекса взаимодействие между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы - коммуникаций с потребителем услуг в гостинице	18	п/у	Отчет	Раздел, посвящённый анализу технологических процессов гостиницы, деятельности функциональных подразделений гостиниц, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, определение ответственности и координации деятельности подчиненных  (приводится перечень проанализированных технологических процессов службы гостиницы, с определением критических точек)	3 неделя



3/8	навыками координации деятельности подчиненных и выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы		18	п/у	Отчет	Раздел, посвящённый анализу технологических процессов гостиницы, анализу коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействие между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы (приводится перечень проанализированных технологических процессов гостиницы, взаимодействие между службами, с потребителями в том числе с помощью АСУ гостиницы)	3 неделя
-----	--	--	----	-----	-------	--	----------

## 5.2. Содержание заданий и форм отчетности по разделам практики

### 5.2.3. Наименование раздела практики

#### 3. Анализ качества выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы

Для очной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Задание	Академические часы	Форма контроля (п/у)			
				Форма контроля (п/у)	Вид контрольного	Требования к содержанию отчетных материалов	Сроки предоставления отчетных материалов (неделя)
<b>Модуль 1. Исследовательская практика</b>							
8/8	способами оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	Приведение анализа: - соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;	18	п/у	Отчет	Раздел, посвящённый анализу качества выполняемых работ и способам оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам, соответствующего требованиям потребителей (приводится перечень регламентов и стандартов)	8 неделя



9/8	методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности осуществление проведения оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Приведение анализа: - показателей эффективности деятельности выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса департаментов; - методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных,	16	п/у	Отчет	Раздел, посвящённый анализу и оценке эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (приводится анализ результатов показателей эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, оценка методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных)	9 неделя
-----	---	--	----	-----	-------	---	----------

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 26</i>

**Для заочной формы обучения:**

Номер недели семестра	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Задание	Академические часы	Форма контроля (п/у)			
				Форма контроля (п/у)	Вид контрольного	Требования к содержанию отчетных материалов	Сроки предоставления отчетных материалов (неделя)
<b>Модуль 1. Исследовательская практика</b>							
4/8	способами оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	Приведение анализа: - соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;	18	п/у	Отчет	Раздел, посвящённый анализу качества выполняемых работ и способам оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам, соответствующего требованиям потребителей (приводится перечень регламентов и стандартов)	3 неделя



9/8	методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности осуществление проведения оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Приведение анализа: - показателей эффективности деятельности выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса департаментов; - методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных,	16	п/у	Отчет	Раздел, посвящённый анализу и оценке эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (приводится анализ результатов показателей эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, оценка методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных)	3 неделя
-----	---	--	----	-----	-------	---	----------

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г.Подольске	<b>СМК          РГУТИС</b> <hr/> <i>Лист 28</i>

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

### 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции (индикатора достижения компетенции)	Раздел практики, обеспечивающий этапы формирования компетенции (индикатора достижения компетенции)	В результате прохождения раздела практики, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора достижения компетенции) обучающийся должен:		
				Знать	уметь	владеть
<b>Исследовательская практика</b>						
1	УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб	- методы анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия	- проводить исследования внешней и внутренней среды гостиничного предприятия; обоснование решений по разработке гостиничного продукта и совершенствованию деятельности гостиничного предприятия	- навыками исследования внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, поиска и обоснования решений по разработке гостиничного продукта и совершенствованию деятельности гостиничного предприятия
2	УК-1.1	Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб	- основные функции гостиничного предприятия нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; - базовые составляющие анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия.	- осуществлять поиск требований охраны труда на рабочем месте нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа; - ранжировать информацию при исследовании внешней и внутренней среды гостиничного предприятия; обосновывать решения по разработке гостиничного продукта и совершенствованию	- навыками поиска методов и технологий для решения задач и функций служб гостиничного предприятия; - навыками ранжирования информации при исследовании внешней и внутренней среды гостиничного предприятия; обоснования решения по разработке гостиничного



					ю деятельности гостиничного предприятия с целью достижения поставленных задач	продукта и совершенствованию деятельности гостиничного предприятия с целью достижения поставленных задач
3	УК-1.2	Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб	- основные источники информации с целью анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, учитывая различные типы запросов	- осуществлять поиск информации с целью анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, учитывая различные типы запросов	- навыками поиска информации с целью анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, учитывая различные типы запросов
4	УК-1.3	Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб	- основные источники решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий применительно к специфике индустрии гостеприимства	- решать проблемы мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий применительно к специфике индустрии гостеприимства	- навыками решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий применительно к специфике индустрии гостеприимства
5	ПК-8	<b>Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной</b>	Анализ деятельности гостиничного предприятия.	- методы прикладных исследований в избранной сфере	- применять методы прикладных исследований в избранной сфере	- навыками применения методов прикладных исследований



		<b>деятельности и анализировать экономическую эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия</b>	Анализ уровня материально-технического состояния и качества услуг и их соответствие требованиям системы классификации	профессиональной деятельности; - методы оценки и основные ключевые показатели экономического эффективност и ресурсного потенциала гостиничного предприятия	профессиональной деятельности; - анализировать экономическую эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия	в избранной сфере профессиональной деятельности; - навыками анализа экономического эффективност и департаментов (служб, отделов) для совершенствования деятельности гостиничного предприятия
6	ПК-8.1	Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности; проводит оценку экономической эффективности деятельности гостиничного предприятия	Анализ качества выполняемых работ функциональными подразделениями и гостиницы  Анализ факторов организационной среды гостиничного предприятия (SWOT – анализ)	- прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности; - основные ключевые показатели экономической эффективност ресурсного потенциала гостиничного предприятия	- использовать прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности; - анализировать результаты деятельности и экономическую эффективност для совершенствования деятельности гостиничного предприятия	- прикладными методами для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности; - методами оценки эффективности деятельности гостиничного предприятия для разработки мероприятий по совершенствованию деятельности гостиничного предприятия
7	ПК-8.2	Осуществляет анализ доходов и расходов гостиничного предприятия и формирует ценовую политику	Анализ качества выполняемых работ функциональными подразделениями и гостиницы  Анализ факторов организационно	основы формирования ценовой политики гостиничного предприятия	осуществляет анализ доходов и расходов гостиничного предприятия и формирует ценовую политику для совершенствования деятельности гостиничного	методикой расчета себестоимости гостиничных услуг, ценообразования гостиничных услуг для совершенствования



			й среды гостиничного предприятия (SWOT – анализ)		предприятия	деятельности гостиничного предприятия
8	ПК-8.3	Обосновывает меры по совершенствованию управленческих решений по организации гостиничной деятельности	Анализ качества выполняемых работ функциональными подразделениями и гостиницы  Анализ факторов организационной среды гостиничного предприятия (SWOT – анализ)	основы оценки и расчета показателей эффективности деятельности гостиницы	разрабатывает управленческие решения совершенствования деятельности на основании оценки показателей эффективности деятельности гостиничного предприятия	обоснования мероприятий по использованию ресурсного потенциала для дальнейшего развития и совершенствования деятельности гостиничного предприятия

### **6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкалы оценивания**

Порядок, показатели, критерии и шкала оценивания компетенций на разных этапах их формирования определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

### **6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

Для очной формы обучения:

Неделя	Раздел практики, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
<b>Модуль 1. Исследовательская практика</b>			



1-2/8	1. Технологии обеспечения качества обслуживания	Раздел отчета, посвященный результатам анализа деятельности функциональных подразделений гостиниц, а также анализа качества и стандартов обслуживания, контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность	4 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень подразделений, деятельность которых была проанализирована, приводится список проанализированной технологической документации стандартов обслуживания см. приложения)</i>
3-4/8			
5-6/8	2. Технологии и организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса	Раздел, посвященный анализу технологических процессов гостиницы, деятельности функциональных подразделений гостиниц, выполнения стандартов обслуживания и регламентов службы, определение ответственности и координации деятельности подчиненных	6 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень проанализированных технологических процессов службы гостиницы, с определением критических точек, анализа коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействия между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы) см. приложения</i>
		Раздел, посвященный анализу коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействие между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы	
7/8	3. Анализ качества выполняемых работ	Раздел, посвященный анализу качества выполняемых работ и способам оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	7 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень регламентов и стандартов служб гостиничного комплекса, деятельность которых была проанализирована перечень регламентов и стандартов и оценка соответствия качества) см. приложения</i>



8-9 /8	функциональн ыми подразделения ми гостиницы	Раздел, посвящённый анализу и оценке эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<i>9 неделя</i> <i>Проводится устно, подтверждение</i> <i>проведения в письменном отчёте</i> приводится анализ: перечня регламентов, стандартов и оценки соответствия качества; результатов показателей эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; оценка методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных <i>см.</i> <i>приложения</i>
--------	--	---	---

Для заочной формы обучения:

Неделя	Раздел практики, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
<b>Модуль 1. Исследовательская практика</b>			
1/8	1. Технологии обеспечения качества обслуживания	Раздел отчета, посвящённый результатам анализа деятельности функциональных подразделений гостиниц, а также анализа качества и стандартов обслуживания, контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность	<i>2 неделя</i> <i>Проводится устно, подтверждение</i> <i>проведения в письменном отчёте</i> (приводится перечень подразделений, деятельность которых была проанализирована, приводится список проанализированной технологической документации стандартов обслуживания <i>см. приложения</i> )
1/8			



2/8	2. Технологии и организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса	<p>Раздел, посвящённый анализу технологических процессов гостиницы, деятельности функциональных подразделений гостиниц, выполнения стандартов обслуживания и регламентов службы, определению ответственности и координации деятельности подчиненных</p> <p>Раздел, посвящённый анализу коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействие между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы</p>	<p>3 неделя</p> <p><i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень проанализированных технологических процессов службы гостиницы, с определением критических точек, анализа коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействия между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы) см. приложения</i></p>
3/8	3. Анализ качества выполняемых работ функциональными	Раздел, посвящённый анализу качества выполняемых работ и способам оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	<p>3 неделя</p> <p><i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень регламентов и стандартов служб гостиничного комплекса, деятельность которых была проанализирована перечень регламентов и стандартов и оценка соответствия качества) см. приложения</i></p>
4/8	подразделениям и гостиницы	Раздел, посвящённый анализу и оценке эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<p>3 неделя</p> <p><i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте приводится анализ: перечня регламентов, стандартов и оценка соответствия качества; результатов показателей эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; оценка методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных см. приложения</i></p>

**6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

Для оценки учебных достижений обучающихся используется балльная технология, которая основана на единых требованиях к студентам, предполагающих в процессе учебной



практики прохождения фиксированного количества мероприятий текущего контроля успеваемости.

Балльная технология оценки успеваемости студентов базируется на следующих принципах:

- реализации компетентного подхода к результатам обучения в образовательном процессе; - индивидуализации обучения;
- модульном принципе структурирования учебного процесса;
- вариативности форм контроля и гибкой модели оценивания успеваемости студентов;
- открытости процедур контроля и результатов оценки текущей успеваемости студентов;
- единства требований, предъявляемых к работе студентов в ходе освоения программы дисциплины;
- строгом соблюдении исполнительской дисциплины всеми участниками образовательного процесса.

Балльная система предназначена для повышения мотивации учебной деятельности студентов, для объективности и достоверности оценки уровня их подготовки и используется в качестве одного из элементов управления учебным процессом в университете. Получение баллов позволяет студентам четко понимать механизм формирования оценки по практике, что исключит конфликтные ситуации при получении итоговой оценки; осознавать необходимость систематической и регулярной работы; стимулировать саморазвитие и самообразование.

## **7. Информационно-коммуникационное обеспечение проведения практики**

### **7.1. Перечень учебной литературы и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».**

#### **Основная литература**

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 432 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2186892>
2. Быстров, С.А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учеб. пособие / С.А. Быстров. — М.: ИНФРА-М, 2024. — 536 с. (Высшее образование: бакалавриат). - ISBN 978-5-16-012812-2. - Текст: электронный. – ЭБС Znanium.com. – Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=437102>
3. Организация гостиничного дела: учебное пособие / коллектив авторов: Л.И. Черникова, Н.Г. Новикова, В.П. Леонова, Л.А. Ульяновченко, В.М. Заернюк, Е.Н. Егорова, Е.В. Бокарева, Т.А. Демина, А.А. Силаева, Е.Н. Подсевалова, В.В. Баева, Г.Р. Фаизова; под ред. Л.И. Черниковой. – М.: КНОРУС, 2025. – 192 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-406-14108-3. – Текст: электронный. - URL: <https://book.ru/book/956634>
4. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. – М.: ИНФРА-М, 2024. – 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. – ЭБС Znanium.com. – Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=430834>
5. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : практикум / Л.В. Баумгартен. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2024. — 216 с. - ISBN 978-5-9558-0425-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?pid=2124356>
6. Ключевская, И. С. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 236 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook\_5cf774c423d447.35162144. - ISBN 978-5-16-014427-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1855502>
7. Ушаков Р.Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 136 с. — DOI



10.12737/25004. - ISBN 978-5-16-012496-4. - Текст: электронный. – ЭБС Znanium.com. – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?pid=1179524>

### Дополнительная литература

1. Семеркова С.Н. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 320 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-019555-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=438190>
2. Дурович, А. П. Маркетинг в туризме : учебное пособие / А.П. Дурович. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 316 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-009967-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1838405>
3. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. — 7-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-394-03453-4. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=358379>
4. Управление гостиничным бизнесом: учебное пособие / кол. авторов: А.Д. Чудновский, В.С. Ивановский, М.В. Мальцева, А.Ю. Гулиев, М.В. Арифиллин, О.В. Тараканова, И.В. Погорелко, Д.В. Акоюян; под общ. ред. А.Д. Чудновского. – М.: РУСАЙНС, 2024. – 66 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-466-07437-6. – Текст: электронный. - URL: <https://book.ru/book/955194>
5. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие / Е.И. Мазилкина. — Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2025. — 207 с. - ISBN 978-5-16-014060-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=456358>
6. Ключевская И.С. Технология формирования и продвижения гостиничного продукта: учеб. пособие / И.С. Ключевская. – М.: ИНФРА-М, 2022. – 346 с. (Высшее образование: бакалавриат). – ISBN 978-5-16-016737-4. – Текст: электронный. – ЭБС Znanium.com. – Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=389711>
7. Гостиничное дело: словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.]; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764 - Текст: электронный. – ЭБС Znanium.com. – Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=428565>

### Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>
2. Tripadvisor. Отзывы и публикации об отелях, достопримечательностях, ресторанах и многом другом: <https://www.tripadvisor.ru/>
3. Национальная ассоциация управления проектами с 1990 года. <https://sovnet.ru/>
4. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации <https://rha.ru/>
5. Независимый гостиничный альянс (НГА). Режим доступа: <http://openhospitality.org/>
6. Еженедельный дайджест новостей сферы гостеприимства. Всё об отелях, гостиницах: <http://hotelier.pro>
7. Строим отель: <https://stroimhotel.ru/>
8. 14 главных журналов и порталов про гостиничный бизнес для отельеров: <https://www.travelline.ru/blog/14-glavnykh-zhurnalov-i-portalov-pro-gostinichnyy-biznes-dlya-otelerov/>
9. Портал про гостиничный бизнес. Pro Hotel: <https://prohotel.ru/>



10. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk»: <https://www.frontdesk.ru/>
11. HospitalityGuide: <https://hospitalityguide.ru/>
12. WT. Новости: <https://welcometimes.ru/>
13. Министерство экономического развития Российской Федерации: <https://www.economy.gov.ru/>
14. Газета. Ru. <https://www.gazeta.ru/style/news/2023/05/19/20469116.shtml>
15. Инклюзивное образование. <https://xn--80aabdcpejeebhqo2afglbd3b9w.xn--p1ai/>
16. ТУРвопрос. Справочник самостоятельного туриста. <https://turvopros.com/news/poiskoviki-aviabiletov-skrывayut-rejsy-v-rossii/>
17. Tourdom.ru: новости, форум, тренинги, вебинары, работа в туризме. <http://tourdom.ru>
18. STEPPE: новости. Режим доступа: <https://the-steppe.com/puteshestviya/kto-vypolnyaet-samye-neobychnye-zaprosy-gostej-v-otele>
19. Туристская информация по регионам мира. Официальный сайт издания Тонкости туризма. Режим доступа: <https://tonkosti.ru/>
20. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии. Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>
21. Экологический союз. Стандарты. Сертификация. <https://ecounion.ru/sertifikacziya/reestr-standartov/>
22. QA Hotel Service (Консалтинговая компания. Аудит и консалтинг проектов. Тренинги для отельеров): <https://qa-hotelservice.ru/about/>
23. Bnovo. Всё для эффективного управления вашим отелем: <https://bnovo.ru/>
24. Hospitality Online Expo. Технологии. Инновации. Опыт. Международная онлайн-выставка технологий индустрии гостеприимства: <https://expo.openhospitality.org/>
25. Профессиональное издательство. Практический журнал «ПЭО» (Планово-экономический отдел): <https://www.profiz.ru/>
26. Профессиональное издательство. Практический журнал «Справочник экономиста»: <https://www.profiz.ru/>

#### **Нормативные документы.**

27. СВОД ПРАВИЛ СП 257.1325800.2020 ЗДАНИЯ ГОСТИНИЦ ПРАВИЛА ПРОЕКТИРОВАНИЯ, утверждённый Приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 30 декабря 2020 г. N 922/пр (Измен. № 1, утв. Приказом Минстроя России от 28.12.2023 № 1004/пр). – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1305082525>
28. Градостроительный Кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 190-ФЗ (ред. от 19.12.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.01.2023). Режим доступа: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_51040/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51040/)
29. ГОСТ Р 55699-2013 Национальный стандарт Российской Федерации. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.11.2013 N 1346-ст). Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200107032>
30. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 4 августа 2023 года)»



- / Консорциум Кодекс: электронный фонд правовых и нормативно-технических документов: <https://docs.cntd.ru/document/9005388>
31. Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 N 1951 "Об утверждении Положения о классификации средств размещения": [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_495340/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_495340/)
  32. Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 N 1952 "Об утверждении Правил классификации средств размещения и Правил формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии": [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_495352/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_495352/)
  33. Постановление от 18 ноября 2020 года № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями на 1 апреля 2021 года)»: <https://docs.cntd.ru/document/566351106>
  34. Пособие по пищевой безопасности в общественном питании. М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. 2021-79с. <https://www.rospotrebnadzor.ru/files/news/Obshhestv.pdf>

#### Журналы

35. // Гостиничное дело: <https://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html#>
36. // Отель: <https://hotelmagazine.ru/>
37. // Турбизнес: <https://tourbus.ru/>
38. // СКО – санаторно-курортная отрасль: <https://sko-online.ru/about>
39. // Современный отель: <https://hotel.report/>
40. // Гостиница и ресторан: бизнес и управление: [https://mymagazines.ru/catalog/gostinichnyy\\_i\\_restoranny\\_biznes/1203/](https://mymagazines.ru/catalog/gostinichnyy_i_restoranny_biznes/1203/)
41. // Пять звезд: [https://5stars-mag.ru/thematic\\_release/](https://5stars-mag.ru/thematic_release/)
42. // HoReCa Magazine (журнал для тех, кто в деле; ежедневный деловой интернет-журнал) – всё об индустрии гостеприимстве и питания: <https://www.horeca-magazine.ru/>
43. // Курортные ведомости: <https://web.archive.org/web/20171103215106/http://kved.ru/>
44. // Journal of Hospitality, Leisure, Sports & Tourism Education: <https://idrottsforum.org/journal-of-hospitality-leisure-sport-tourism-education-volume-31-november-2022/>
45. Гостиница и ресторан: бизнес и управление: [https://mymagazines.ru/catalog/gostinichnyy\\_i\\_restoranny\\_biznes/1203/](https://mymagazines.ru/catalog/gostinichnyy_i_restoranny_biznes/1203/)

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики: <https://rosstat.gov.ru/>
4. Федеральный перечень туристских объектов: <http://классификация-туризм.рф/displayAccommodation/index>
5. Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных «Российский институт стандартизации»): <https://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/>
6. Профессиональная база данных: реестр профессиональных стандартов Министерства труда и социальной политики Российской Федерации [https://mintrud.gov.ru/opendata/7710914971-reestr\\_profstandartov](https://mintrud.gov.ru/opendata/7710914971-reestr_profstandartov)



7. Информационная справочная система «Справочно-правовая система «Консультант+»». <http://www.consultant.ru>
8. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы «Гарант+»» (информационно-правовой портал «Гарант.ру»). <http://www.garant.ru>
9. Профессиональная справочная система / консорциум «Кодекс» и «Техэксперт»: <https://kodeks.ru/>
10. Информационно-справочная система «Кадровое дело»: <https://1kadry-kdelo.ru/index.html>
11. Информационно-справочная система Интернет-версии проекта HR-Portal: <https://hr-portal.ru/TOOL?page=1>
12. Национальная экономическая энциклопедия (информационно-справочная система): <https://vocable.ru/>
13. Данные исследований IQ Media (онлайн-издание НИУ ВШЭ «Медиа для людей»): <http://ecsocman.hse.ru/docs/27572260/>
14. База данных: Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства. <https://ofd.nalog.ru/>
15. База данных современных научных исследований в области философии Института философии РАН (профессиональная база данных). <https://iphras.ru/>
16. Российская книжная палата и Российская государственная библиотека (РГБ): информационно-справочная система. <https://www.rsl.ru/ru/rkp/>

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

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Практика	Тренинг-студия гостеприимства, Специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекторное оборудование Автоматизированные рабочие места студентов - с возможностью доступа в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» Интерактивная доска МФУ, ноутбуки, Wi-Fi, телефон, стойка Тренинговая стойка-ресепшн Оборудованный тренинговый гостиничный номер
Групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекторное оборудование Доска