

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное**  
**учреждение высшего образования "Пермский**  
**государственный национальный исследовательский**  
**университет"**

Авторы-составители: **Волк Елена Николаевна**

Программа производственной практики  
**СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА**  
Код УМК 101333

Утверждено  
Протокол №9  
от «17» мая 2024 г.

Пермь, 2024

## **1. Вид практики, способ и форма проведения практики**

Вид практики **производственная**

Тип практики **сервисная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в сфере маркетинга и взаимоотношений с потребителями**

Способ проведения практики **стационарная, выездная**

Форма (формы) проведения практики **дискретная**

## **2. Место практики в структуре образовательной программы**

Производственная практика « Сервисная практика » входит в обязательную часть Блока « Б.2 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **43.03.03** Гостиничное дело  
направленность Гостиничная деятельность

### **Цель практики :**

Приобрести практические навыки по оценке уровня сервиса в гостиничном предприятии. А также навыки предоставления сервисного продукта гостям

### **Задачи практики :**

1. Познакомить с методами оценки уровня сервиса в гостиничном предприятии;
2. Отработать на практике проведение процедуры классификации гостиницы (или иного средства размещения);
3. Выработать навыки оценки уровня сервиса в гостиничном предприятии.
3. Закрепить навыки выявления потребностей гостей.
4. Отработать навыки формирования сервисного продукта с учетом туристско-рекреационных ресурсов региона.

### **3. Перечень планируемых результатов обучения**

В результате прохождения практики **Сервисная практика** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

#### **43.03.03** Гостиничное дело (направленность : Гостиничная деятельность)

**ПК.5** Способен обеспечивать предоставление качественных персональных услуг в сфере гостеприимства и туризма

##### **Индикаторы**

**ПК.5.1** Осуществляет подбор туристских продуктов и услуг по запросам клиентов

**ПК.5.2** Обеспечивает консультирование клиентов в вопросах выбора услуг туризма и отдыха в регионе, с учетом его природного и историко-культурного потенциала

**ПК.5.3** Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг

**ПК.6** Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса, в том числе на английском или другом иностранном языке

##### **Индикаторы**

**ПК.6.4** Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов

**ПК.6.6** Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания

**ПК.7** Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения

##### **Индикаторы**

**ПК.7.1** Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

**ПК.7.2** Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса

**ПК.7.3** Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта

**УК.10** Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

##### **Индикаторы**

**УК.10.3** Выстраивает профессиональное взаимодействие с лицами, имеющими психофизиологические особенности, с учетом нозологии

#### 4. Содержание и объем практики, формы отчетности

Студент должен лично присутствовать на инструктаже по технике безопасности при прохождении практики до выхода на практику (с обязательной отметкой в журнале регистрации инструктажа по охране труда при прохождении практики) и инструктаже о правилах поведения на объектах посещения во время практики от непосредственного руководителя.

Во время прохождения практики студент должен выполнять задания и распоряжения руководителя практики, соблюдать меры безопасности, правила внутреннего распорядка и другие нормативные акты, имеющие отношение работе, следовать графику практики в течении рабочего дня, вовремя являться на запланированные мероприятия, уважительно и вежливо относиться к сотрудникам и клиентам

<b>Направление подготовки</b>	43.03.03 Гостиничное дело (направленность: Гостиничная деятельность)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для прохождения практики</b>	9,10
<b>Объем практики (з.е.)</b>	9
<b>Объем практики (ак.час.)</b>	324
<b>Форма отчетности</b>	Экзамен (10 триместр)

#### Примерный график прохождения практики

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
<b>Сервисная практика</b>		
324	Производственная (сервисная) практика проходит в виде экспертной деятельности в гостиничных предприятиях. Студенты изучают сервисную деятельность выбранной гостиницы (базы практики) и выявляют недостатки в уровне сервиса различными методами. Также во время прохождения практики студенты осуществляют процедуру оценки гостиницы на категорию (от без * до 5*). Заполненные протоколы прилагаются к отчету.	Гостиницы города Перми или другого субъекта Федерации, имеющих договор с ПГНИУ. Гостиницы любой категории (от без * до 5*) из базы сформированной в системе ЕТИС. Для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью предусмотрены альтернативные места проведения практики, индивидуально предусмотренные, с учетом рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии или МСЭ.
<b>Полевые исследования</b>		
216	Задание 1: 1. Изучить основные и дополнительные услуги гостиницы; 2. Рассмотреть функции служащих гостиницы;	Гостиницы города Перми или другого субъекта Федерации, имеющих

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
	<p>3. Проанализировать уборку и чистку комнат;  4. Изучить этикет обслуживающего персонала;  5. Изучить санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений;  6. Изучить бронирование мест, прием и размещение гостей в гостинице.  7. Оценить качество гостиничных услуг с помощью нескольких методик по выбору (опрос, наблюдение, тайный покупатель, др.)  Результаты оценки заносятся в отчет.  Задание 2:  1. Отработать навыки взаимодействия с гостями, в частности предоставление информации по содержанию гостинично-ресторанного продукта;  2. Отработать навыки обслуживания гостей с учетом их потребностей.  3. Отработать на практике подбор туристских продуктов и услуг в соответствии с запросами гостей и с учетом особенностей региона.  4. Отработать навыки консультирования гостей в вопросах выбора дополнительных туристских услуг с учетом природного и историко-культурного потенциала региона</p>	<p>договор с ПГНИУ.  Гостиницы любой категории (от без * до 5*) из базы сформированной в системе ЕТИС.  Для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью предусмотрены альтернативные места проведения практики, индивидуально предусмотренные, с учетом рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии или МСЭ.</p>
<b>Анализ сервисной деятельности в гостиничных предприятиях</b>		
104	<p>1. Оценить уровень комфорта в гостинице и определить соответствие определенному классу (категории). Оценка производится в соответствии с действующей системой («Порядок классификации объектов туристской индустрии»). По итогам оценки заполняются протоколы.  2. Дать рекомендации по подготовке гостиницы к классификации (для получения определенной категории). Рекомендации заносятся в отчет по практике.</p>	<p>Гостиницы города Перми или другого субъекта Федерации, имеющих договор с ПГНИУ.  Гостиницы любой категории (от без * до 5*) из базы сформированной в системе ЕТИС.  Для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью предусмотрены альтернативные места проведения практики, индивидуально предусмотренные, с учетом рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии или МСЭ.</p>
<b>Защита практики</b>		
4	<p>подготовка отчета в виде выводов по задачам практики  Формы проведения практики для ОВЗ и инвалидностью определяется с учетом особенностей психофизиологического</p>	<p>Учебная аудитория, учебно-тренинговый гостиничный центр</p>

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
	развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся. Возможны изменения временных рамок прохождения текущей промежуточной аттестации, а именно предусмотрено увеличение времени на подготовку и сдачу отчета по практике в пределах одного академического часа.	(лаборатория) для проведения практических занятий.

## **5. Перечень учебной литературы, необходимой для проведения практики**

### **Основная**

1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/99368>

### **Дополнительная**

1. Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практическое пособие / М. В. Кобяк. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2014. — 290 с. — ISBN 978-5-4383-0029-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/30214>

2. Волк Е. Н. Основы гостеприимного сервиса: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров "Гостиничное дело", "Туризм", "Сервис"/Е. Н. Волк.- Пермь: ПГНИУ, 2020, ISBN 978-5-7944-3539-9.-186. <https://elis.psu.ru/node/638652>

## **6. Перечень ресурсов сети «Интернет», требуемых для проведения практики**

При прохождении практики требуется использование следующих ресурсов сети «Интернет» :

<https://base.garant.ru/74957806/> Положение о классификации гостиниц

<http://www.garant.ru> - правовая система

<http://www.consultant.ru/> Правовая система

## **7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики**

Образовательный процесс по практике **Сервисная практика** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Образовательный процесс по производственной (сервисной) практике предполагает использование программного обеспечения общего и профессионального назначения: Word? Excel, справочно-правовые системы «Гарант» и «КонсультантПлюс»;

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ ([student.psu.ru](http://student.psu.ru)).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

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

– здания и помещения, находящиеся у ПГНИУ на правах оперативного управления, аренды, оформленных в соответствии с действующими требованиями: учебная аудитория, читальный зал.

- проектор

- проекционный экран

- настенная магнитно-маркерная доска

- меловая доска

Учебно-тренинговый гостиничный центр (лаборатория) для проведения практических занятий оснащенный:

- стойка администратора (Reception);

- портативный компьютер (выход в Интернет);

- телефон;

- кровать 1-спальная - 2 шт.;

- матрац - 2шт.;

- на матрасник - 2шт.;

- постельное белье - 2 комплекта;

- подушки 2 шт.

- покрывало – 2 шт.

- прикроватная тумбочка - 2 шт.;

- прикроватный светильник (настольная лампа) – 3 шт.;

- письменный стол;



- стул – 2 шт.;
- шкаф для одежды;
- зеркало в полный рост или большого размера;
- корзина для бумажного мусора;
- стеллаж для моющих средств и инвентаря;
- тележка для горничной;
- моющие средства, швабра (моп), салфетки для уборки;
- пылесос;
- умывальник (раковина);
- ведро для мытья пола.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

## **9. Методические указания для обучающихся по прохождению практики**

Студент проходит инструктаж по технике безопасности до выхода на практику (с обязательной отметкой в журнале регистрации инструктажа по охране труда при прохождении практики) и инструктаже о правилах поведения на объектах посещения во время практики от непосредственного руководителя.

Студент на организационном собрании по практике получает задание, рекомендации и указания по его выполнению, подготовке отчета и форме проведения промежуточной аттестации.

Во время прохождения практики студент должен выполнять задания и распоряжения руководителя практики, соблюдать меры безопасности, правила внутреннего распорядка и другие нормативные акты, имеющие отношение работе, следовать графику практики в течении рабочего дня, вовремя являться на запланированные мероприятия, уважительно и вежливо относиться к сотрудникам и клиентам.

Требования к отчету

Отчет о практике оформляется согласно требованиям, принятым на кафедре туризма и предоставляется руководителю в срок, определенный графиком учебного процесса. Объем отчета 10-15 стр.

Отчет состоит из титульного листа с указанием ФИО студентов, выполнивших практику в малых группах, содержания (включает все разделы отчета: введение, основная часть (п. 1 и 2 задания), вывод и приложение (п. 3 и 4)). Во введении указывается состав малой группы, сроки и период прохождения

практики, перечень изученных предприятий и график их посещения. В выводе дается общая характеристика по всем изученным во время практики гостиничным предприятиям, формулируются замечания и предложения студентов по организации подобной практики

**Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

**Планируемые результаты обучения по практике для формирования компетенции.  
Индикаторы и критерии их оценивания**

## ПК.5

### Способен обеспечивать предоставление качественных персональных услуг в сфере гостеприимства и туризма

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ПК.5.2</b> Обеспечивает консультирование клиентов в вопросах выбора услуг туризма и отдыха в регионе, с учетом его природного и историко-культурного потенциала</p>	<p>Консультирует гостей и помогает выбрать дополнительные услуги туризма и отдыха в отеле, с учетом природного и историко-культурного потенциала региона</p>	<p><b>Неудовлетворительно</b> Имеет слабое представление о культурных, исторических и др. достопримечательностях, а также о мероприятиях, проводимых в отеле, городе и регионе. Затрудняется в консультировании гостей по вопросам места расположения, графика работы, содержания туристских маршрутов, работы выставок, проведения культурно-массовых мероприятий и др. Затрудняется при ответах на вопросы гостя.</p> <p><b>Удовлетворительно</b> Имеет представление о культурных, исторических и др. достопримечательностях, а также о мероприятиях, проводимых в отеле, городе и регионе. Владеет навыками консультирования гостей по вопросам места расположения, графика работы, содержания туристских маршрутов, работы выставок, проведения культурно-массовых мероприятий и др. Умеет объяснить и ответить на вопросы гостя. При этом допускает 2-3 существенных ошибки.</p> <p><b>Хорошо</b> Владеет информацией о культурных, исторических и др. достопримечательностях, а также о мероприятиях, проводимых в отеле, городе и регионе. Уверенно демонстрирует знания коммуникативных технологий. Владеет навыками консультирования гостей по вопросам места расположения, графика работы, содержания туристских маршрутов, работы выставок, проведения культурно-массовых мероприятий и др. Умеет объяснить и ответить на вопросы гостя. При этом допускает 2-3 несущественных ошибки</p> <p><b>Отлично</b> Свободно владеет информацией о культурных, исторических и др. достопримечательностях, а также о мероприятиях, проводимых в отеле, городе и</p>

		<p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>регионе. Уверенно демонстрирует знания коммуникативных технологий. Владеет навыками консультирования гостей по вопросам места расположения, графика работы, содержания туристских маршрутов, работы выставок, проведения культурно-массовых мероприятий и др. Умеет объяснить и ответить на вопросы гостя.</p>
<p><b>ПК.5.3</b> Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг</p>	<p>Обслуживает гостей, ориентируясь на их потребности и предпочтения</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворительно</b></p> <p>Имеет слабое представление о приемах и методах выявления потребностей клиентов (путается в понятиях и технологиях). Не умеет выявить потребности гостей в туристско-рекреационных услугах. С трудом общается с гостями.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительно</b></p> <p>Имеет представление о приемах и методах выявления потребностей клиентов. Умеет выявить потребности гостей в туристско-рекреационных услугах. Владеет навыками общения с гостями. При этом допускает 2-3 существенных ошибки</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Демонстрирует знания приемов и методов выявления потребностей клиентов. Умеет выявить потребности гостей в туристско-рекреационных услугах. Владеет навыками общения с гостями. При этом допускает 2-3 несущественных ошибки</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Уверенно демонстрирует знания приемов и методов выявления потребностей клиентов. Умеет выявить потребности гостей в туристско-рекреационных услугах. Владеет навыками общения с гостями.</p>
<p><b>ПК.5.1</b> Осуществляет подбор туристских продуктов и услуг по запросам клиентов</p>	<p>Помогает гостям подобрать туристские продукты, ориентируясь на их запросы.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворительно</b></p> <p>Имеет слабое представление о наличии туристско-рекреационных продуктов в регионе. Не умеет выявить запросы гостей. Затрудняется сформировать сервисный туристский продукт в соответствии с индивидуальными запросами гостей.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительно</b></p> <p>Имеет представление о наличии туристско-рекреационных продуктов в регионе. Умеет выявить запросы гостей. Владеет навыками формирования сервисного туристского</p>

		<p><b>Удовлетворительно</b> продукта в соответствии с индивидуальными запросами гостей. При этом допускает 2-3 существенных ошибки.</p> <p><b>Хорошо</b> Знает ассортимент туристско-рекреационных продуктов региона. Умеет выявить запросы гостей. Владеет навыками формирования сервисного туристского продукта в соответствии с индивидуальными запросами гостей. При этом допускает 2-3 несущественных ошибки.</p> <p><b>Отлично</b> Знает ассортимент туристско-рекреационных продуктов региона. Умеет выявить запросы гостей. Владеет навыками формирования сервисного туристского продукта в соответствии с индивидуальными запросами гостей.</p>
--	--	--

## ПК.7

### Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ПК.7.3</b> Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта</p>	<p>Умеет контролировать качество процессов оказания услуг в гостиничном предприятии</p>	<p><b>Неудовлетворительно</b> Имеет смутное представление о стандартах гостиничной деятельности. Затрудняется перечислить критерии и методы оценки качества гостиничных услуг. Затрудняется провести оценку и диагностику качества гостиничных услуг. Не может применять инструменты управления и контроля качества обслуживания в гостиничной деятельности.</p> <p><b>Удовлетворительно</b> Имеет представление о стандартах гостиничной деятельности. Перечисляет критерии и методы оценки качества гостиничных услуг, но затрудняется пояснить. Проводит оценку и диагностику качества гостиничных услуг, использует 2 и более метода (при этом делает существенные ошибки). Не уверенно применяет инструменты управления и контроля качества обслуживания в гостиничной деятельности.</p> <p><b>Хорошо</b> Демонстрирует знания стандартов гостиничной деятельности. Перечисляет критерии и методы оценки качества гостиничных услуг, поясняет и приводит примеры. Проводит оценку и диагностику качества гостиничных услуг, использует 2 и более метода (при этом делает незначительные ошибки). Применяет инструменты управления и контроля качества обслуживания в гостиничной деятельности.</p> <p><b>Отлично</b> Уверенно демонстрирует знания стандартов гостиничной деятельности, критериев и методов оценки качества гостиничных услуг. Проводит оценку и диагностику качества гостиничных услуг, использует 3 и более метода. Способен обеспечивать контроль за выполнением сотрудниками подразделений</p>

		<p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта;</p>
<p><b>ПК.7.1</b> Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>Умеет дать рекомендации по подготовке гостинице к классификации (по системе)</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворительно</b></p> <p>Имеет смутное представление о методике работы по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения. Затрудняется вносить предложения по внедрению в гостиницу основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Не может разработать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания в гостиничном предприятии.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительно</b></p> <p>Имеет представление о методике работы по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения. Вносит предложения по внедрению в гостиницу основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 (не менее 3-х предложений и рекомендаций) При этом совершает существенные ошибки. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса (при этом совершает незначительные ошибки).</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Демонстрирует знания методики работы по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (при этом допускает незначительные ошибки). Вносит предложения по внедрению в гостиницу основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 (не менее 3-х предложений и рекомендаций). Умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Уверенно демонстрирует знания методики</p>



		<p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>работы по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. Вносит предложения по внедрению в гостиницу основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 (не менее 5-и предложений и рекомендаций). Умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса.</p>
<p><b>ПК.7.2</b> Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса</p>	<p>Владеет алгоритмом планирования деятельности по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворительно</b></p> <p>Имеет слабое представление о методике работы по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. Не может планировать оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию. Не владеет методами обеспечения и контроля качества обслуживания. Не может разрабатывать план проведения классификации гостиницы в соответствии с требованиями нормативных документов.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительно</b></p> <p>Имеет представление о методике работы по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. Осуществляет планирование оказания гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию (при этом допускает существенные ошибки). Демонстрирует неуверенное владение методами обеспечения и контроля качества обслуживания. Разрабатывает план проведения классификации гостиницы в соответствии с требованиями нормативных документов (при этом допускает</p>

		<p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительно</b></p> <p>существенные ошибки).</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Демонстрирует знания методики работы по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. Осуществляет планирование оказания гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию (при этом допускает незначительные ошибки). Демонстрирует достаточное владение методами обеспечения и контроля качества обслуживания. Разрабатывает план проведения классификации гостиницы в соответствии с требованиями нормативных документов.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Уверенно демонстрирует знания методики работы по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. Осуществляет планирование оказания гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию. Уверенно демонстрирует владение методами обеспечения и контроля качества обслуживания. Разрабатывает план проведения классификации гостиницы в соответствии с требованиями нормативных документов.</p>
--	--	--

## ПК.6

Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса, в том числе на английском или другом иностранном языке

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<b>ПК.6.6</b> Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания	Выявляет недостатки в сервисной деятельности гостиничного предприятия	<p><b>Неудовлетворительно</b> Не владеет навыками оценки соответствия обслуживания стандартам качества. Не может выявить уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием.</p> <p><b>Удовлетворительно</b> Демонстрирует слабое владение навыками оценки соответствия обслуживания стандартам качества. Выявляет уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием (одним способом)</p> <p><b>Хорошо</b> Демонстрирует владение навыками оценки соответствия обслуживания стандартам качества. Выявляет уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием (двумя и более способами)</p> <p><b>Отлично</b> Уверенно демонстрирует владение навыками оценки соответствия обслуживания стандартам качества. Выявляет уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием (тремя и более способами)</p>
<b>ПК.6.4</b> Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов	Анализирует процессы обслуживания и корректирует их в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов	<p><b>Неудовлетворительно</b> Имеет смутное представление об актуальных нормативно-правовых актах в сфере гостеприимства, а также положениях системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Не может выявить проблемы в гостиничной деятельности и разработать меры по их предупреждению и преодолению.</p> <p><b>Удовлетворительно</b> Демонстрирует знания актуальных нормативно-правовых актов в сфере гостеприимства, а также основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Выявляет проблемы в гостиничной деятельности, разрабатывает меры по их</p>

		<p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительно</b></p> <p>предупреждению и преодолению (при этом совершает существенные ошибки).</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Демонстрирует знания актуальных нормативно-правовых актов в сфере гостеприимства, а также основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Выявляет проблемы в гостиничной деятельности, разрабатывает меры по их предупреждению и преодолению (при этом совершает незначительные ошибки).</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Уверенно демонстрирует знания актуальных нормативно-правовых актов в сфере гостеприимства, а также основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Выявляет проблемы в гостиничной деятельности, разрабатывает меры по их предупреждению и преодолению.</p>
--	--	--

## УК.10

### Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>УК.10.3</b> Выстраивает профессиональное взаимодействие с лицами, имеющими психофизиологические особенности, с учетом нозологии</p>	<p>Профессионально взаимодействует с различными группами потребителей с учетом их особенностей</p>	<p><b>Неудовлетворительно</b> Имеет слабое представление о психофизиологических особенностях людей. Не умеет выстраивать профессиональные коммуникации с потребителем в соответствии с его психофизиологическими особенностями. Не владеет навыками коммуникаций с потребителями с разными психофизиологическими особенностями.</p> <p><b>Удовлетворительно</b> Имеет представление о психофизиологических особенностях людей. Умеет выстраивать профессиональные коммуникации с потребителем в соответствии с его психофизиологическими особенностями (при этом допускает 1-2 существенные ошибки). Владеет навыками коммуникаций с потребителями с разными психофизиологическими особенностями.</p> <p><b>Хорошо</b> Демонстрирует знания психофизиологических особенностей людей. Умеет выстраивать профессиональные коммуникации с потребителем в соответствии с его психофизиологическими особенностями (при этом допускает 1-2 несущественные ошибки). Владеет навыками коммуникаций с потребителями с разными психофизиологическими особенностями.</p> <p><b>Отлично</b> Уверенно демонстрирует знания психофизиологических особенностей людей. Умеет выстраивать профессиональные коммуникации с потребителем в соответствии с его психофизиологическими особенностями. Владеет навыками коммуникаций с потребителями с разными психофизиологическими особенностями.</p>

## Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Не предусмотрено

Максимальное количество баллов : 100

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p><b>ПК.5.2</b> Обеспечивает консультирование клиентов в вопросах выбора услуг туризма и отдыха в регионе, с учетом его природного и историко-культурного потенциала</p> <p><b>ПК.5.3</b> Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг</p> <p><b>ПК.6.4</b> Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов</p> <p><b>ПК.6.6</b> Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания</p> <p><b>ПК.7.3</b> Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта</p>	<p>Полевые исследования</p> <p><b>Письменное контрольное мероприятие</b></p>	<p>Умение анализировать уровень сервиса в гостиничном предприятии</p>

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p><b>ПК.5.1</b> Осуществляет подбор туристских продуктов и услуг по запросам клиентов</p> <p><b>ПК.7.1</b> Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><b>УК.10.3</b> Выстраивает профессиональное взаимодействие с лицами, имеющими психофизиологические особенности, с учетом нозологии</p>	<p>Анализ сервисной деятельности в гостиничных предприятиях</p> <p><b>Письменное контрольное мероприятие</b></p>	<p>Умение дать рекомендации по совершенствованию сервисной деятельности гостиничного предприятия</p>
<p><b>ПК.7.2</b> Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса</p> <p><b>ПК.7.1</b> Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>Защита практики</p> <p><b>Защищаемое контрольное мероприятие</b></p>	<p>На примере реальных предприятий на основе нормативных актов и стандартов регулирующих гостиничную деятельность оценить уровень комфорта и определить соответствие определенному классу гостиницы</p>

### Спецификация мероприятий текущего контроля

#### Полевые исследования

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
-----------------------	-------

Студент изучил все направления сервисной деятельности в выбранной гостинице. Чек-листы заполнены в полном объеме, представлены выводы (5-7), даны пояснения по каждому пункту чек-листа.	30
За каждый незаполненный пункт чек-листа снимается 1 балл. Минимальный проходной балл - 13	13

### **Анализ сервисной деятельности в гостиничных предприятиях**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Студент дал не менее 3-х рекомендаций по совершенствованию сервисной деятельности в выбранной гостинице. Каждая рекомендация обоснована и соответствует выводам КМ 1. План подготовки гостиницы к классификации разработан в соответствии с требованиями.	30
Студент дал менее 3-х рекомендаций. Протоколы подготовки гостиницы к классификации содержат ошибки (за каждую ошибку - 1 балл). Минимальный проходной балл - 13	13

### **Защита практики**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Отчет по практике составлен в соответствии с требованиями методических рекомендаций. Все пункты отчета заполнены надлежащим образом (20 баллов). Студент подготовил доклад и презентацию к защите практики (10 баллов). Ответил на 3 и более вопроса по итогам практики (10 баллов) (за каждый правильный ответ - 2 балла).	40
За каждый незаполненный пункт отчета - 3 балла, за каждый пункт, заполненный ненадлежащим образом - 1 балл. Минимальный проходной балл - 17	17