

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, информационных технологий и креативных индустрий
Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Т. М. Кожевникова
«17» июня 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.О.02 Сервисная практика

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень высшего образования: бакалавриат

Формы обучения: очная

год набора: 2026

Тамбов, 2026

Авторы программы:

Кандидат педагогических наук, доцент Морева Светлана Николаевна

Кандидат экономических наук, доцент Мачалкин Сергей Евгеньевич

Доктор экономических наук, профессор Кузнецов Игорь Анатольевич

Кандидат экономических наук, доцент Шевяков Александр Юрьевич

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 514).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры сервиса и туризма «16» июня 2026 г. Протокол №

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика и цель практики.....	4
2. Место практики в структуре образовательной программы и планируемые результаты.....	4
3. Структура и содержание практики.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	6
5. Учебно-методические рекомендации по практике.....	10
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики.....	10
7. Материально-техническое, программное обеспечение практики, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	11

1. Общая характеристика и цель практики

Цель практики – приобретение практических навыков и практического опыта, а также формирование следующих компетенций:

ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-3 Способен осуществлять планирование, контроль и проводить оценку материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности гостиничного комплекса и предприятий питания

ПК-4 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами, в том числе, с использованием современных цифровых технологий

Тип практики	Семестр	Способ проведения	Контактная работа	Форма промежуточной аттестация
Сервисная практика	5, 6	Стационарная	4	Экзамен

Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в ходе прохождения практики:

- сервисный

Программа практики ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере:

Практика проводится в форме практической подготовки обучающихся.

2. Место практики в структуре образовательной программы и планируемые результаты

2.1. Сервисная практика относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис (бакалавриат).

Сервисная практика предусмотрена на 3 курсе, 5, 6 семестр.

Сервисная практика базируется на знаниях, полученных обучающимися по дисциплинам. Компетенции, сформированные у студентов в процессе прохождения сервисной практики, будут необходимы при изучении профильных дисциплин, а также при прохождении преддипломной практики.

Сервисная практика логически связана с такими дисциплинами, как:

ОПК-1 - Ознакомительная практика, Сервис-дизайн

ПК-1 - Деловые коммуникации в сервисе (на иностранном языке), Проектирование предприятий гостинично-ресторанного бизнеса, Управление бизнес-процессами ресторана, Управление персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе, Управление ресурсами и текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-2 - Event менеджмент в индустрии гостеприимства, Организация и планирование предприятий сервиса

ПК-3 - Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостинично-ресторанной деятельности

ПК-4 - Event менеджмент в индустрии гостеприимства, Деловой этикет в сфере гостеприимства (на иностранном языке), Деловые коммуникации в сервисе (на иностранном языке), Контроллинг гостинично-ресторанной деятельности, Методы принятия управленческих решений, Сервис в индустрии гостеприимства, Формирование и продвижение гостиничного и ресторанного продукта

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

Код по ФГОС ВО	Компетенция	Индикаторы (показатели достижения результата)
ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Участвует в разработке системы клиентских отношений
ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Участвует в организации процесса обслуживания потребителя, развития клиентурных отношений
ПК-3	Способен осуществлять планирование, контроль и проводить оценку материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности гостиничного комплекса и предприятий питания	Участвует в диагностики объектов сервиса
ПК-4	Способен осуществлять взаимодействие с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами, в том числе, с использованием современных цифровых технологий	Участвует в разработке системы клиентских отношений
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Использует цифровые технологии в профессиональной сфере

3. Структура и содержание практики

3.1. Объем практики составляет 6 з.е. (216 часов), (4 недели).

3.2. Содержание практики

очная форма

Этап	Содержание этапа практики	Количество часов	Формы текущего контроля
5 семестр			
1.	Подготовительный этап. Инструктаж по технике безопасности и правилам внутреннего трудового распорядка. Составление рабочего плана (графика)	4	Собеседование
2.	Практический этап, посещения предприятия, включающие в себя отработку умений и навыков по обслуживанию клиентов на предприятии индустрии туризма, осуществления инструментального аудита и нормативно-правового регулирования в туристской сфере.	68	отчет
6 семестр			

3.	Выполнение заданий руководителей практики, направленных на формирование компетенций	58	отчет
4.	Составление и оформление отчета по практике	12	отчет
5.	Научно-практическая конференция по результатам практики	2	Отчет
	Всего	144	

3.3. Индивидуальные задания по практике:

- Дать общую характеристику предприятия: название, местоположение, номерной фонд, основные и дополнительные услуги, форма собственности.
- Ознакомиться с рекламными проспектами, каталогами, брошюрами и пр.
- Научиться ориентироваться на рынке индустрии гостеприимства (спрос, предложения туроператоров, пожелания гостей, туристов).
- Овладеть навыками принятия управленческих решений.
- Проанализировать процесс обслуживания гостей (потребителей): виды, формы, технологии обслуживания, информационные баы данных.
- Выявить проблемные стороны процесса обслуживания и предложить пути решения сложившейся ситуации на базе-практики.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1 Оценка знаний обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы.

Распределение баллов при прохождении практики:

- Выполнение индивидуального задания по практике – 70 баллов,
- Оформление документации по практике – 10 баллов,
- Защита отчета по практике: 20 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№	Вид учебной работы	Мак. кол-во баллов	Методика начисления баллов
1.	Выполнение индивидуального задания по практике	70	53 - 70 баллов - индивидуальное задание по практике выполнено в полном объеме в соответствии с программой практики своевременно и качественно; - студент показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку, ответив на вопросы руководителя практики; - умело применил полученные знания во время прохождения практики и при собеседовании с руководителем; - ответственно и с интересом относился к своей работе. 36 - 52 баллов - индивидуальное задание по практике выполнено в полном объеме в соответствии с программой практики, с незначительными отклонениями от качественных параметров; - студент демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики при собеседовании с руководителем; - проявил себя как ответственный исполнитель, заинтересованный в будущей профессиональной деятельности; - при собеседовании показал достаточный уровень освоения компетенций. 0 – 35 баллов - индивидуальное задание по практике выполнено не в полном объеме, часть заданий программы практики вызвала затруднения;

			- студент не проявил глубоких знаний теории и умения применять ее на практике, допускал ошибки в планировании и решении задач, на собеседовании с руководителем; - не способен самостоятельно продемонстрировать практические умения, в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности.
2.	Оформление документации по практике: оценивание содержания и оформления отчета по практике	10	8 - 10 баллов - отчет: - выполнен в полном объеме и в соответствии с требованиями; - результативность практики представлена в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности; - материал изложен грамотно, доказательно; - свободно используются понятия, термины, формулировки; - выполненные задания соотносятся с формированием компетенций. 5 – 7 баллов - отчет: - выполнен в полном объеме и в соответствии с требованиями, но допущены технические и/или орфографические ошибки; - грамотно используется профессиональная терминология - четко и полно излагается материал, но не всегда последовательно; - описывается анализ выполненных заданий, но не всегда четко соотносится выполнение профессиональной деятельности с формированием определенной компетенции. 0 - 4 баллов - отчет: - низкий уровень владения профессиональным стилем речи в изложении материала; - низкий уровень оформления документации по практике; - низкий уровень владения методической терминологией; - носит описательный характер, без элементов анализа; - низкое качество выполнения заданий, направленных на формирование компетенций.
3.	Защита отчета по практике: подготовка и защита презентации	20	16 - 20 баллов - защита и содержание презентации в полной мере соответствуют программе практики, индивидуальному заданию (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания, нормативно-правовой базы, литературы), задачам, наблюдается последовательность и логичность презентуемого материала; - студент на защите демонстрирует ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы практики; - содержание выступления отличает: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач практики, доказательность практических действий, умение аргументировать свои заключения, делать выводы; - на защите показал высокий уровень освоения компетенций. 11 -15 баллов - защита и содержание презентации в достаточной степени соответствуют программе практики, индивидуальному заданию, задачам, наблюдается последовательность презентуемого материала; - студент на защите демонстрирует эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, знания по всем разделам программы практики, соблюдение регламента;

		- содержание выступления отличает: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, доказательность практических действий, умение аргументировать свои заключения, делать выводы; - на защите показал достаточный уровень освоения компетенций.
		0 – 10 баллов - защита и содержание презентации не в полной мере соответствуют программе практики, индивидуальному заданию, задачам; - студент на защите демонстрирует не полный объем знаний по всем разделам программы практики, соблюдение регламента; - содержание выступления отличает: не полное раскрытие темы, отмечается частичное несоответствие презентации содержанию отчета по практике и индивидуальному заданию; - на защите показал недостаточный уровень освоения компетенций.
	Итого за практику	100

Студенту выставляется итоговая оценка промежуточной аттестации в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале, характеризующая качество освоения студентом полученных знаний, приобретенных умений и владений по практике. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично / зачтено
70 - 84 баллов	Хорошо / зачтено
50 - 69 баллов	Удовлетворительно / зачтено
Менее 50	Неудовлетворительно / не зачтено

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

отчет

включающие в себя отработку умений и навыков по обслуживанию клиентов в индустрии туризма:

- осуществления инструментального аудита и нормативно-правового регулирования в сфере туризма;
- проводит анализ требований потребителя туристских услуг;
- организации процесса сервиса.
- результаты выполнения рабочего плана (графика) прохождения практики;
- описание конкретных видов работ (индивидуальных заданий), выполненных практикантом;
- описание задач, которые приходилось решать под руководством руководителя практики от организации;
- описание всех видов методов, использованных в работе;
- выводы, оценка процесса обслуживания потребителей в структуре организации, личное отношение и оценка полученных знаний и опыта работы на практике.

Отчет о практике должен включать в себя:

- краткую характеристику предприятия или учреждения, на котором проходила практика;
- сроки прохождения практики;
- необходимые сведения о базе практики;
- результаты выполнения рабочего плана (графика) прохождения практики;
- описание конкретных видов работ (индивидуальных заданий), выполненных практикантом;

- описание задач, которые приходилось решать под руководством руководителя практики от организации;
- описание видов методов, использованных в работе;
- выводы и оценка полученных знаний и опыта работы на практике.

Отчет по мере надобности иллюстрируется рисунками, картами, схемами, чертежами, фотографиями и другими наглядными материалами, оптимальный объем отчёта 20-40 страниц машинописного текста.

К отчету прилагается характеристика на обучающегося-практиканта.

Отчет (доклад) о практике должен включать в себя:

- краткую характеристику предприятия или учреждения, на котором проходила практика;
- сроки прохождения практики;
- необходимые сведения о базе практики;
- результаты выполнения рабочего плана (графика) прохождения практики;
- описание конкретных видов работ (индивидуальных заданий), выполненных практикантом;
- описание задач, которые приходилось решать под руководством руководителя практики от организации;
- описание видов методов, использованных в работе;
- выводы и оценка полученных знаний и опыта работы на практике.

Отчет по мере надобности иллюстрируется рисунками, картами, схемами, чертежами, фотографиями и другими наглядными материалами.

Собеседование

1. Безопасность сотрудника на рабочем месте.
2. Правила поведения сотрудника на предприятиях индустрии туризма.
3. Правила внутреннего трудового распорядка.
4. План работы (график) студента.

4.3 Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена

По итогам прохождения практики обучающийся должен своевременно представить на кафедру следующую отчетную документацию:

- отчет о прохождении практики и выполнении индивидуальных заданий;
- отзыв-характеристику о своей работе с места прохождения практики.

Наличие правильно оформленных отчетных документов по практике, отражающих освоенные компетенции в ходе выполнения индивидуальных заданий, является основанием для выставления соответствующей оценки.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-1	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Представленный отчет соответствует требованиям
	ПК-2	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Представленный отчет соответствует требованиям
	ПК-3	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Представленный отчет соответствует требованиям

	ПК-4	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Представленный отчет соответствует требованиям
	ОПК-1	
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ПК-1	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Имеются незначительные отступления от требований по оформлению¶
	ПК-2	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Имеются незначительные отступления от требований по оформлению¶
	ПК-3	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Имеются незначительные отступления от требований по оформлению¶
	ПК-4	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Имеются незначительные отступления от требований по оформлению¶
	ОПК-1	
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-1	Индивидуальное задание выполнено не полностью.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований п
	ПК-2	Индивидуальное задание выполнено не полностью.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований п
	ПК-3	Индивидуальное задание выполнено не полностью.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований п
	ПК-4	Индивидуальное задание выполнено не полностью.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований п
	ОПК-1	
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ПК-1	Индивидуальное задание не выполнено.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований по оформлению¶
	ПК-2	Индивидуальное задание не выполнено.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований по оформлению¶
	ПК-3	Индивидуальное задание не выполнено.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований по оформлению¶
	ПК-4	Индивидуальное задание не выполнено.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований по оформлению¶
	ОПК-1	

5. Учебно-методические рекомендации по практике

Обязанности обучающихся во время прохождения практики, требования к оценке выполнения ими рабочего плана (графика) практики и усвоению компетенций, формируемых во время практики закреплены в Положении о практике обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования, реализуемые в ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина», а также в соответствующих методических материалах (Приложение 8 ОП ВО).

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

6.1 Основная литература:

1. Богомольный Е.И. Оперативное управление ЖКХ : учебное пособие. - Москва: Проспект, 2017. - 80 с.

6.2 Дополнительная литература:

1. Аринцева О.П., Богомольный Е.И., Гонда А.Н., Шерешовец Е.В. Как управлять многоквартирным домом : учебно-методическое пособие. - Москва: Проспект, 2016. - 128 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196944.html>
2. Шерешовец Е. В., Аринцева О. П., Блех Е. М., Богомольный Е. И. Конкуренция на рынке услуг ЖКХ. - М.: Проспект, 2016. - 80 с.
3. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологичес. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007. - 146 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/9585.html>
4. Тарасова, Н. В. Системы массового обслуживания : методические указания к семинарским занятиям по дисциплине «сервисная деятельность». - Весь срок охраны авторского права; Системы массового обслуживания. - Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012. - 24 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/17695.html>
5. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 208 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>
6. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность : учебник. - 6-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 284 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

6.3 Иные источники:

1. Интернет библиотека электронных книг Elibrus - <http://elibrus.lgb.ru/psi.shtml>
2. Научный журнал «Инновационная деятельность» - <http://www.sstu.ru/>
3. Портал "Гуманитарное образование" - <http://www.humanities.edu.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение практики, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения практики необходимо следующее материально-техническое обеспечение: рабочее место, содержащее: персональный компьютер, принтер; возможность выхода в сеть Интернет для поиска информации по профильным сайтам и порталам; помещения для самостоятельной работы; учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций и промежуточной аттестации.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Операционная система Microsoft Windows 10

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

7-Zip 9.20

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронный справочник «Информо» . – URL: <https://www.informio.ru>
2. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания. – URL: <https://www.monographies.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента во время прохождения последним сервисной практики осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.