

Кафедра технологий управления

Н.Ю. ДОНЕЦ, А.П. ЛАВРОВА

СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

**по проведению производственной сервисной практики
для обучающихся по направлению подготовки
43.03.01 Сервис (программа бакалавриата)
направленность (профиль) «Управление гостиничной и
ресторанной деятельностью»**

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГ
2021**

Рецензенты:

Исаенко А.Н. – кандидат экономических наук, доцент, заведующая кафедрой «Экономики и организации в АПК» ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»;

Ракитянская А.И. – кандидат философских наук, доцент кафедры «Управления социально-политическими процессами и истории» ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный аграрный университет».

Донец Н.Ю., Лаврова А.П. Сервисная практика. Методические указания по проведению производственной сервисной практики для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (программа бакалавриата), направленность (профиль) «Управление гостиничной и ресторанной деятельностью». – СПб.: СПбГАУ, 2021. – 37 с.

Методические указания по проведению производственной сервисной практики для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (программа бакалавриата), направленность (профиль) «Управление гостиничной и ресторанной деятельностью» составлены в соответствии рабочей программе практики. Рассмотрен порядок организации и проведения практики; даны рекомендации по ее прохождению, написанию отчета и защите. Приведены базовые требования к содержанию и оформлению разделов отчета.

Рекомендовано к изданию и публикации для включения в информационные ресурсы университета согласно лицензионному договору Учебно-методическим советом СПбГАУ протокол № 01 от «14» декабря 2021 года.

© Донец Н.Ю., 2021
© Лаврова А.П., 2021
© ФГБОУ ВО СПбГАУ, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Цели и задачи производственной сервисной практики.....	4
2. Организация проведения производственной сервисной практики	6
3. Обязанности обучающегося в период прохождения производственной сервисной практики.....	11
4. Структура и содержание отчета по производственной сервисной практике.....	12
5. Правила оформления результатов производственной сервисной практики.....	18
6. Основные методы оценки качества сервиса предприятия сферы гостеприимства / общественного питания.....	24
7. Рекомендуемая литература.....	33
8. Приложения.....	37

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ

Практическая подготовка – это 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.

Практическая подготовка при проведении практики может включать в себя отдельные занятия лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка может быть организована:

1) непосредственно в организации, осуществляющей образовательную деятельность, в том числе в структурном подразделении образовательной организации, предназначенном для проведения практической подготовки;

2) в организации, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы, в том числе в структурном подразделении профильной организации, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора, заключаемого между образовательной организацией и профильной организацией.

Целью освоения сервисной практики по направлению подготовки 43.03.01 Сервис по профилю «Управление гостиничной и ресторанной деятельностью» является профессиональная подготовка обучающихся к реальным условиям работы по оказанию гостиничных услуг (основных и дополнительных) и услуг предприятий общественного питания; интеграция приобретенных в процессе обучения в вузе общекультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; формирование и развитие универсальных и профессиональных компетенций.

Основные задачи освоения сервисной практики:

закрепление теоретических знаний, полученных в процессе изучения курсов, связанных с предприятиями сферы сервиса;

формирование представления об организационной структуре, а также основных задачах и принципах работы и функционирования предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;

изучение специфики функционирования предприятий на практике;

приобретение практических навыков работы на предприятии;

расширение кругозора в результате изучения специфики работы предприятия.

Вид проведения практики: производственная.

Тип практики: получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Способ проведения практики: стационарный, выездной.

Стационарная практика проводится в Университете и его структурных подразделениях или в профильных организациях, расположенных на территории Санкт-Петербурга.

Выездная практика проводится в том случае, если место ее проведения расположено вне Санкт-Петербурга.

Выездная практика может проводиться в полевой форме в случае создания специальных условий для ее проведения.

Форма проведения практики: непрерывная.

Сервисная практика проводится на базе профильной организации под руководством лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу образовательной организации, и из числа работников профильной организации.

Профильные организации создают условия для реализации компонентов образовательной программы, предоставляют оборудование и технические средства обучения в объеме, позволяющем выполнять определенные виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью обучающихся.

Обучающиеся и работники образовательной организации обязаны соблюдать правила внутреннего трудового распорядка профильной организации (образовательной организации, в структурном подразделении которой организуется практическая подготовка), требования охраны труда и техники безопасности.

При прохождении практики обучающиеся должны познакомиться со спецификой работы организации (подразделения, специалиста) в сфере гостинично-ресторанного сервиса.

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

Практическая подготовка обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов организуется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ

Сервисная практика относится части учебной работы бакалавра, формируемой участниками образовательных отношений, и входит базовый раздел Б2.В.02.01(П) ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Управление гостиничной и ресторанной деятельностью».

Роль и место сервисной практики в учебном процессе, участие в формировании компетенций и соответствующих им индикаторов изложены в рабочей программе дисциплины. Общая трудоемкость сервисной практики составляет 6 зачетных единиц или 216 часов.

Прохождение сервисной практики осуществляется в 2 этапа: первый этап - на предприятиях сферы гостеприимства, а второй - на предприятиях общественного питания.

Сроки прохождения практики закрепляются в учебном графике факультета управления и развития сельских территорий в соответствии с учебным планом.

Приказом по университету обучающиеся направляются для прохождения практики в организации, осуществляющие деятельность в сфере гостинично-ресторанного сервиса, с которыми предварительно заключается договор.

Для руководства практикой, проводимой в профильной организации, назначается руководитель (руководители) практики из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу университета (кафедры «Технологий управления»), и руководитель (руководители) практики из числа работников профильной организации.

Руководитель практики от университета:

составляет календарно-тематический план проведения практики;

разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики;

участвует в проведении администрацией факультета управления и развития сельских территорий организационного собрания;

выдает основные документы для оформления отчета и индивидуальные задания;

знакомит с Правилами оформления и общими требованиями к текстовым документам;

участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ;

проводит консультации и осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ОПОП;

оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий;

оценивает результаты прохождения практики обучающимися.

Руководитель практики от профильной организации:

согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;

обеспечивает безопасные условия прохождения практики обучающимся, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;

проводит инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка;

знакомит с организацией работы в целом и в конкретном структурном подразделении;

осуществляет консультирование и выдачу конкретных поручений в рамках программы практики;

обеспечивает условия для работы практикантов с имеющейся в организации литературой, служебной документацией и выполнения программы и индивидуального задания;

проверяет результаты выполнения порученных заданий;

оценивает результаты прохождения практики обучающимися (расписывается в титульном листе отчета, в дневнике практики и в характеристике).

На организационном этапе прохождения практики обучающиеся получают от руководителя практики от университета все необходимые документы и индивидуальное задание для составления отчета. Также он подробно разъясняет Правила оформления и общие требования к текстовым документам (табл. 1).

Перед убытием на практику обучающийся должен пройти инструктаж по охране труда и техники безопасности, также ему следует изучить необходимую нормативно-правовую, справочную, специальную литературу, необходимую для написания отчета.

Таблица 1 – Календарно-тематический план сервисной практики

№№ этапа	Этапы прохождения практики	Сроки
1	Организационный. Организационное собрание. Инструктаж по охране труда и технике безопасности. Утверждение программы практики и согласование индивидуального задания. Выдача направления и основных документов для составления отчета. Ознакомление с Правилами оформления и общими требованиями к текстовым документам. Консультация руководителя практики от кафедры.	
2	Подготовительный. Прибытие на место практики. Согласование программы практики, производственный инструктаж и организация процесса приёма обучающегося на практику в соответствии с договором (приём и оформление обучающегося в качестве практиканта на базе практики). Ознакомительная экскурсия по предприятию.	
3	Основной. Изучение и анализ деятельности органа места прохождения практики (подразделения, отдела, службы). Участие в конкретном производственном процессе или в работе на предприятии. Заполнение дневника практики. Консультация руководителя практики от предприятия. Подбор методов и материалов для составления отчета.	
4	Научно-исследовательский. Поиск, изучение и анализ научных источников для подготовки отчета. Обработка и анализ результатов, систематизация научно-исследовательского материала согласно заданию, формулировка заключения, составление списка использованных источников. Подведение итогов практики, подготовка отчетной документации.	
5	Заключительный: Оформление, сдача и защита отчета по практике на кафедре.	

По результатам практики на заключительном этапе прохождения практики обучающийся должен составить отчет о выполнении работ, свидетельствующий о закреплении теоретических знаний и умений, приобретении практического опыта, освоении соответствующих компетенций и предоставить его руководителю практики от университета, оформив по всем правилам и требованиям.

Деятельность обучающихся на практике включает: знакомство с руководством предприятия; с производственным процессом; посещение всех структурных подразделений предприятия; изучение деятельности служб и/или подразделений, выбранных для анализа; участие в конкретном производственном процессе или в работе на предприятии; консультации с руководителями подразделений, работниками, наставником; изучение документации предприятия и т.д.

В ходе прохождения практики выполняются следующие задания в соответствии с типом практики: ознакомление с учредительными документами, внутренней структурой и деятельностью организации прохождения практики; выполнение поручений руководителя практики от организации; сбор

необходимой информации и обработка фактического материала для составления отчета о прохождении практики; фиксирование в дневнике практики выполненные практические работы; по завершении практики получить от руководителя практики от организации подписи на соответствующих документах (на титульном листе отчета, в дневнике практики и в характеристике).

В период прохождения практики обучающийся ведет дневник практики, в котором фиксируются выполняемые работы. В дневник записывается календарный план прохождения практики. В дальнейшем отмечаются все выполняемые обучающимся виды работ в соответствии с индивидуальным планом. Записи делаются ежедневно.

Перед написанием отчета обучающийся должен обязательно подумать и составить четкий план его изложения, который, при необходимости, можно уточнить и согласовать с руководителем. Важно помнить, что чем четче план работы, чем он логичнее составлен, тем легче автору изложить свои мысли, сделать обоснованные выводы.

К защите принимаются отчеты, подписанные руководителями практики как от университета, так и от профильной организации. Кроме того, руководителем практики от профильной организации дается характеристика обучающегося, в которой он отмечает степень освоения компетенций при прохождении им программы практики. Также указывается умение практиканта применять полученные в процессе теоретического обучения знания на практике.

Промежуточный контроль по окончании практики производится в форме защиты отчета по практике перед руководителем практики от университета или комиссией, назначенной заведующим кафедрой, в виде доклада о результатах прохождения практики.

Основные критерии оценки практики:

- качество выполнения отчета по практике;
- устные ответы при защите отчета.

День и время защиты отчета по практике устанавливаются с учетом графика учебного процесса. Не выполнивший и не прошедший программу практики обучающийся, к защите отчета не допускается.

Результаты прохождения практики определяются путем проведения промежуточной аттестации с выставлением оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Шкала оценивания:

оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он своевременно в установленные сроки представил на кафедру оформленный в соответствии с требованиями отчет о прохождении практики; изложил в отчете в полном объеме вопросы по всем разделам практики; во время защиты отчета правильно ответил на все вопросы членов комиссии;

оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он своевременно в установленные сроки представил на кафедру отчет о прохождении практики; в отчете в полном объеме осветил вопросы по разделам практики; но получил незначительные замечания по оформлению отчета по практике или во время защиты отчета ответил не на все вопросы членов комиссии;

оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, своевременно в установленные сроки представил на кафедру отчет о прохождении практики; но получил существенные замечания по оформлению отчета по практике или в отчете не в полном объеме осветил вопросы по разделам практики; или во время защиты отчета ответил не на все вопросы членов комиссии;

оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не выполнившему программу практики, и (или) ответившему неверно на вопросы членов комиссии.

Обучающиеся, не прошедшие практику в установленные сроки, проходят практику по индивидуальному плану (Положение об обучении по индивидуальному плану и ускоренному обучению лиц, осваивающих образовательные программы высшего образования СПбГАУ).

Обучающиеся, не прошедшие практику при отсутствии уважительной причины или получившие оценку «неудовлетворительно» при промежуточной аттестации результатов прохождения практики, считаются имеющими академическую задолженность.

Итоги сервисной практики обучающихся обсуждаются в обязательном порядке на заседании кафедры и Ученого совета факультета.

3. ОБЯЗАННОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ В ПЕРИОД ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ

В начале сервисной практики обучающийся, в соответствии с календарно-тематическим планом, должен ознакомиться с программой практики; пройти необходимый инструктаж по технике безопасности; пояснить с руководителем практики от университета все неясные моменты по прохождению практики и т.д.

В процессе прохождения практики обучающийся обязан: изучить правила охраны труда и техники безопасности и строго их соблюдать; изучить свои обязанности, изложенные в методических рекомендациях по практике; получить необходимые бланки для оформления отчета практики и индивидуальное задание; уточнить на кафедре неясные вопросы; своевременно прибыть на место практики для её прохождения и пройти производственный инструктаж; руководствоваться действующими в профильной организации правилами внутреннего трудового распорядка; систематически собирать исходные данные, необходимые для выполнения индивидуального задания и написания отчета, вести дневник и обращаться за консультацией к руководителям практики от профильной организации и от университета, предоставлять его на подпись руководителю практики от профильной организации; по итогам прохождения практики получить от руководителя практики от профильной организации характеристику; подготовить письменный отчет о прохождении сервисной практики в соответствии с требованиями, изложенными в правилах оформления и общих требованиях к текстовым документам, которые представлены на сайте университета

http://spbgau.ru/files/nid/2684/pravila_oformleniya_i_obschchie_trebovaniya_k_tekst_ovym_dokumentam.pdf.

В установленный срок обучающийся должен сдать отчет руководителю практики от университета, а также дневник, характеристику; исправить замечания руководителя практики по содержанию и оформлению отчёта (при наличии); в установленное кафедрой время – защитить отчет о прохождении практики перед руководителем практики от университета или комиссией и получить дифференцированный зачёт по практике.

При прохождении практики обучающийся обязан полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики. Не выполнивший и не прошедший программу практики обучающийся, к защите отчета не допускается.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ОТЧЕТА ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКЕ

Отчет является результирующим документом обучающегося о прохождении сервисной практики.

Структура отчета, как принято, включает в себя: **титульный лист; задание на практику; дневник практики; характеристику; аттестационный лист; содержание; введение; основную часть; заключение; список использованных источников; приложения (при необходимости).**

Соответствующие образцы документов приведены в приложениях А-Д.

Содержание – это план отчета с указанием страниц (рис. 1).

СОДЕРЖАНИЕ	
	стр.
Введение.....	3
1. Общие сведения и характеристика деятельности предприятия	5
1.1 История развития предприятия.....	5
1.2 Характеристика организационной структуры предприятия	11
1.3 Экономические и финансовые показатели деятельности предприятия.....	17
1.4 Основные и дополнительные услуги, особенности предоставления их предприятием.....	19
2. Организация сервисного обслуживания предприятия.....	25
2.1 Анализ деятельности персонала предприятия.....	25
2.2 Оценка качества сервиса предприятия.....	32
Заключение.....	43
Список использованных источников.....	45
Приложение А.....	48

Рисунок 1 – Пример оформления содержания

Во **введении** необходимо указать период прохождения практики; место, наименование организации, где обучающийся проходил практику; в каком качестве он работал; какие виды работ им выполнены (рис. 2). Также обосновывается актуальность сервисной практики; цели, стоящие перед обучающимся непосредственно в процессе прохождения практики и пути их достижения; задачи, которые необходимо решить в процессе прохождения практики; теоретическая и информационная база, необходимая для написания отчета по практике; методы исследования, которые обучающийся применил при написании отчета по практике (например, теоретические: построение аналогий, классификаций, сравнительный анализ; эмпирические: наблюдение, беседа, изучение документации и т.д.); краткая характеристика разделов отчета по практике. Объем введения может составить до 3-х страниц.

ВВЕДЕНИЕ

Ресторанный бизнес сегодня занимает одно из ведущих мест в сфере обслуживания и является не только одним из высокодоходных видов экономической деятельности, но и одним из самых рискованных. В борьбе за жизнеспособность ресторанного бизнеса рестораторам приходится решать ряд проблем.

... .

Сервисная практика пройдена с ... по ... (см. календарный план) в ресторане

Целью прохождения практики является

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- 1) изучить историю развития предприятия;
- 2) рассмотреть организационную структуру управления;
- 3) определить основные и дополнительные услуги предприятия и установить особенности их предоставления;
- 4) провести анализ деятельности персонала;
- 5) оценить качество сервиса предприятия и разработать рекомендации по его улучшению;

... .

Объектом исследования является

Предметом исследования выступает

Исследования проводились на основе материала, собранного в результате систематизации данных, полученных при прохождении практики и изучении специальной литературы, периодических изданий, нормативно правовых источников в сфере сервиса, а также информации и статистических данных из электронных Интернет-ресурсов, находящихся в открытом и свободном доступе.

При написании работы использованы следующие методы научного исследования: теоретический анализ, монографический, экономико-статистический, социологический и др.

Работа состоит из: введения, в котором обоснована актуальность прохождения практики, определена цель и задачи, обозначен объект, предмет и методы исследования; основной части, представленной в виде двух глав: в первой главе описываются ... ; вторая глава содержит ... ; заключения, в котором обобщены итоги прохождения практики и сформулированы выводы и предложения; списка использованных источников и приложения.

Рисунок 2 – Пример оформления введения

В основной части отчета должны быть полностью и качественно изложены ответы на все задания на практику. Проводится подробный анализ собранных материалов, наблюдений в ходе прохождения практики, характеризующие деятельность фирмы.

Аналитический обзор деятельности предприятия сферы сервиса осуществляется в следующей последовательности:

1. Общие сведения и характеристика деятельности предприятия сферы гостеприимства / общественного питания.

- изучается история развития предприятия;
- приводится миссия, цель, задачи, сфера деятельности;

- указывается полное наименование предприятия, его месторасположение и организационно-правовой статус;

- рассматриваются внешние и внутренние документы, которыми руководствуется предприятие в своей деятельности (например, учредительные документы предприятия: Устав, учредительный договор, документация по лицензированию и сертификации и т.д.);

- характеризуется организационная структура предприятия: приводится схема структуры управления, основные службы (отделы, департаменты), их функции, подчиненность и взаимосвязь; устанавливается стиль руководства предприятием в целом;

- приводятся экономические и финансовые показатели деятельности предприятия (например, ключевые показатели деятельности организации можно представить в динамике по сведениям отчетности, которые она представляет в федеральную налоговую службу и статистическое ведомство РФ. Необходимо ознакомиться с *Приказом Минфина России от 02.07.2010 N 66н (ред. от 19.04.2019) "О формах бухгалтерской отчетности организаций"*);

- анализируются виды основных и дополнительных услуг, отмечаются особенности предоставления их предприятием.

2. Организация сервисного обслуживания предприятия сферы гостеприимства / общественного питания.

- проводится анализ деятельности персонала предприятия на основании информации о кадровом составе: должности, численность и структура персонала;

- раскрываются квалификационные характеристики руководящих должностей и специалистов, осуществляющих деятельность в сфере гостеприимства / общественного питания (см. *Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих*);

- дается оценка качества сервиса предприятия (обучающимся самостоятельно выбирается соответствующая методика оценки качества сервиса и предлагаются мероприятия для принятия эффективных управленческих решений по повышению качества сервиса).

Следовательно, основная часть включает в себя два раздела (главы). Данную часть работы необходимо иллюстрировать таблицами, схемами, диаграммами и другими материалами (рис. 3, 4, 5).

Таблица – Оценка структуры персонала возрасту и по полу

Категории работников	2018 г.		2019 г.		2020 г.		Отклонение (+,-) 2019 г. к 2018 г.		Отклонение (+,-) 2019 г. к 2018 г.	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Распределение по возрасту										
моложе 20										
20-30 лет										
31-40 лет										
41-50 лет										
51-60 лет										
старше 60 лет										
Распределение по полу										
мужчины										
женщины										

а)

Таблица – Основные показатели финансовых результатов деятельности предприятия

Финансовый показатель	2018 г.	2019 г.	2020 г.
ЕВИТ (прибыль до вычета процентов и налогов), млн. руб.	1058825	642170	653416
Рентабельность продаж (прибыли от продаж в каждом рубле выручки), %	52,1	43,8	9,5
Рентабельность собственного капитала (ROE), %	25	9	8
Рентабельность активов (ROA), %	7	2,9	2,6

б)

Рисунок 3 – Примеры оформления таблиц

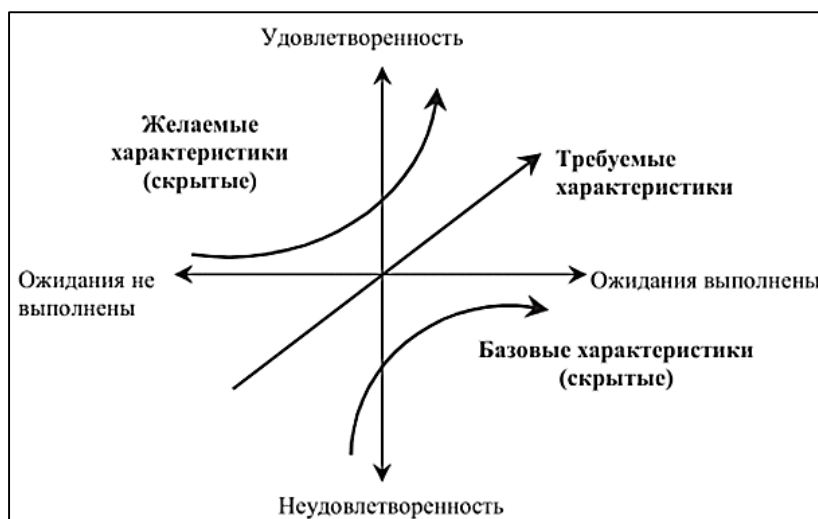


Рисунок 4 – Пример оформления рисунка (модель Канона)

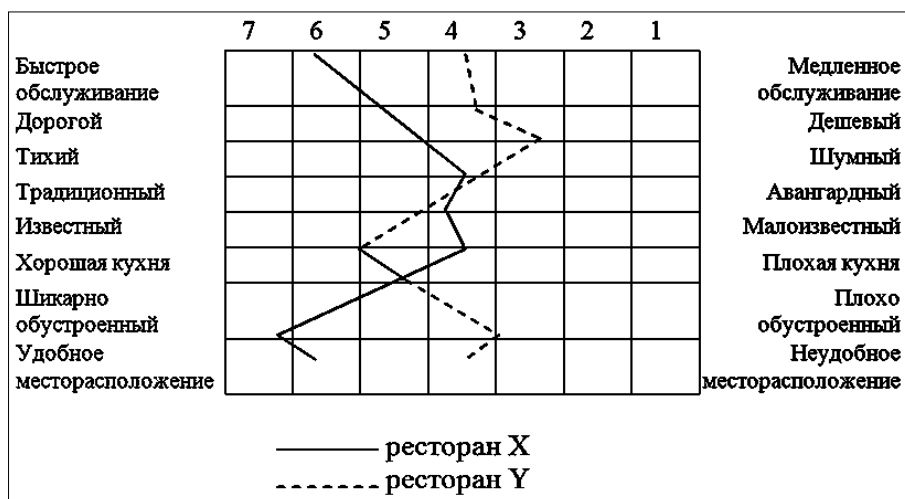


Рисунок 5 – Пример оформления графика (шкала Стэпела)

1 Общие сведения и характеристика деятельности предприятия 1.1 История развития предприятия ... 1.2 Характеристика организационной структуры предприятия ... 1.3 Экономические и финансовые показатели деятельности предприятия ... 1.4 Основные и дополнительные услуги, особенности предоставления их предприятием ... 2 Организация сервисного обслуживания предприятия 2.1 Анализ деятельности персонала предприятия ... 2.2 Оценка качества сервиса предприятия ...
--

Рисунок 6 – Пример оформления основной части

Объем основной части может составить до 30-45 страниц (рис. 6).

В заключении кратко, конкретно формулируются выводы по результатам выполненного задания; приводится оценка полноты решений поставленных задач и достижения обозначенной во введении цели. В нем в сжатом виде повторяются главные мысли основной части работы. Всякие повторы излагаемого материала лучше оформлять новыми фразами, отличающимися от высказанных в основной части отчета.

Также указывается и подчеркивается, что нового узнал обучающийся в результате прохождения практики, какую пользу принесла практика, какие трудности встретились в работе, а также приводятся практические

рекомендации по решению выявленных проблем в ходе анализа и предложения по совершенствованию деятельности организации и т.п.

Соответственно, обобщается то, насколько практика способствовала углублению, закреплению и расширению теоретических знаний об изученных понятиях и категориях; овладению конкретными практическими навыками и умениями; формированию и развитию необходимых компетенций по профилю образовательной программы. Объем заключения может быть до 3-х страниц (рис. 7).

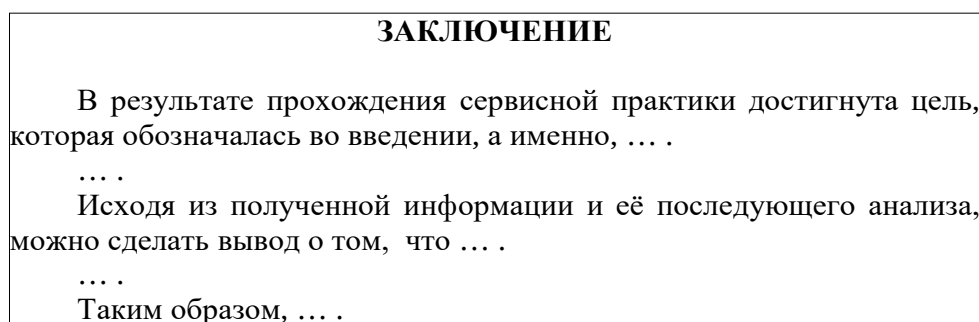


Рисунок 7 – Пример оформления заключения

Список использованных источников должен содержать сведения об источниках, использованных при составлении отчета и оформляется, в основном, алфавитном порядке (рис. 8). Нормативно-правовые акты (Международно-правовые акты, подписанные и ратифицированные РФ, федеральные конституционные законы, федеральные законы, подзаконные акты (указы Президента РФ, постановления Правительства РФ, приказы, письма, организационные документы) в списке располагаются по значимости. В среднем указывается 30 источников.

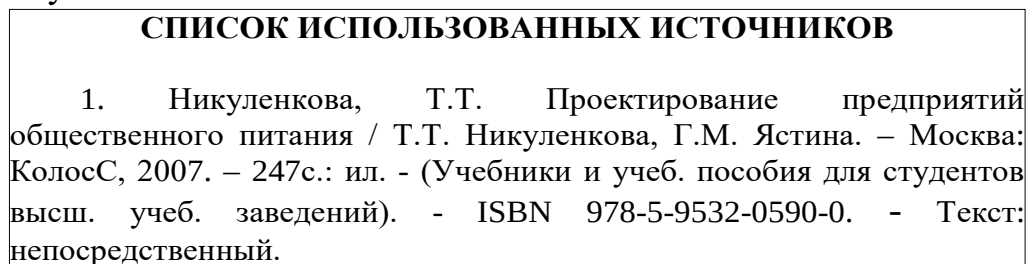


Рисунок 8 – Пример оформления списка использованных источников

К отчету можно **приложить** дополнительные материалы для пояснения различных сведений или использованных в качестве справочного материала, а также копии документов, раскрывающих содержание и форму технологических операций, выполняемых на данном предприятии или которыми руководствуются в своей деятельности и др.

5. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ

Текст отчета должен быть отредактирован и вычитан. Общий объем отчета должен составлять не менее 35 страниц машинописного текста (кроме приложений). Приложения не входят в общий объем и постранично не нумеруются.

По ГОСТ 7.32-2017 текстовые документы выполняют печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210х297 мм); шрифтом *Times New Roman* 14 размера; межстрочный интервал – полуторный; цвет шрифта – черный; выравнивание текста – по ширине.

Текст печатают на листах (без рамки) с соблюдением следующих размеров полей: левого – 30 мм; верхнего и нижнего – 20 мм; правого – 10 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту документа и равен 15-17 мм.

Качество напечатанного текста и оформления иллюстраций, таблиц, распечаток с ПЭВМ должно удовлетворять требованию их четкого воспроизведения. При выполнении работы необходимо соблюдать равномерную плотность, контрастность и четкость изображения по всей работе. В работе должны быть нерасплывшиеся линии, буквы, цифры и знаки.

Страницы текстового документа нумеруют арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему документу. На листах без рамки номер страницы проставляют в центре нижней части листа.

Титульный лист текстового документа включают в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляют.

Заголовки структурных элементов **«СОДЕРЖАНИЕ»**, **«ВВЕДЕНИЕ»**, **«ЗАКЛЮЧЕНИЕ»**, **«СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ»**, **«ПРИЛОЖЕНИЕ»** располагают в середине строки, прописными буквами, полужирным шрифтом, не подчеркивая. Каждый структурный элемент и каждый раздел основной части отчета начинают с новой страницы.

Основную часть отчета следует делить на разделы, подразделы и пункты. Пункты при необходимости могут делиться на подпункты. Разделы и подразделы основной части отчета должны иметь заголовки, которые должны четко и кратко отражать их содержание. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Пункты и подпункты, как правило, заголовков не имеют. При оформлении основной части словосочетание «Основная часть» не пишут.

Заголовки разделов и подразделов основной части отчета следует начинать с абзацного отступа и размещать после нумерации арабскими цифрами, печатать с прописной буквы, полужирным шрифтом, не подчеркивать, без точки в конце. Пункты и подпункты могут иметь только порядковый номер без заголовка, начинающийся с абзацного отступа.

Номер подраздела состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела тоже точка не ставится. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела.

Разделы, как и подразделы, могут состоять из одного или нескольких пунктов. Внутри пунктов или подпунктов могут быть приведены перечисления. Перед каждым элементом перечисления следует ставить тире. При необходимости ссылки в тексте отчета на один из элементов перечисления вместо тире ставят строчные буквы русского алфавита со скобкой, начиная с буквы "а" (за исключением букв е, з, й, о, ч, ь, ы, ь). Простые перечисления отделяются запятой, сложные - точкой с запятой. При наличии конкретного числа перечислений допускается перед каждым элементом перечисления ставить арабские цифры, после которых ставится скобка. Перечисления приводятся с абзацного отступа в столбик.

Пример 1

Информационно-сервисная служба для обслуживания удаленных пользователей включает следующие модули:

- удаленный заказ,
- виртуальная справочная служба,
- виртуальный читальный зал.

Пример 2

Работа по оцифровке включала следующие технологические этапы:

- а) первичный осмотр и структурирование исходных материалов,
- б) сканирование документов,
- в) обработка и проверка полученных образов,
- г) структурирование оцифрованного массива,
- д) выходной контроль качества массивов графических образов.

Пример 3

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на:

- 1) основные,
- 2) дополнительные,
- 3) бесплатные,
- 4) платные.

Пример 4

Разрабатываемое сверхмощное устройство можно будет применять в различных отраслях реального сектора экономики:

- в машиностроении:
 - 1) для очистки отливок от формовочной смеси;
 - 2) для очистки лопаток турбин авиационных двигателей;
 - 3) для холодной штамповки из листа;
- в ремонте техники:
 - 1) устранение наслоений на внутренних стенках труб;
 - 2) очистка каналов и отверстий небольшого диаметра от грязи

В заголовках следует избегать сокращений (за исключением общепризнанных аббревиатур, единиц величин и сокращений, входящих в условные обозначения). В заголовках не допускается перенос слова на последующую строку, применение римских цифр, математических знаков и греческих букв.

Расстояние между заголовком и текстом должно быть равно трем или четырем интервалам (или одной пустой строке). Расстояние между заголовками раздела и подраздела – два интервала. Расстояние между последней строкой текста и последующим заголовком текста должно быть равно трем или четырем интервалам (или одной пустой строке). Нельзя отрывать заголовок от следующего за ним текста, оставляя его на предыдущей странице.

Основная часть работы, в зависимости от темы исследования и содержания, излагается в виде текста, иллюстративных материалов. Иллюстративный материал (чертежи, схемы, диаграммы и т.п.) помещают в работе в целях выявления свойств и характеристик объекта исследования или для лучшего понимания текста.

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки) следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. На все иллюстрации в отчете должны быть даны ссылки. Чертежи, графики, диаграммы, схемы выполняются посредством использования компьютерной техники. Иллюстрации, за исключением иллюстрации приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Слово «рисунок», его номер и через тире его наименование располагают посередине строки без точки в конце. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой (например, рисунок 1.1).



Рисунок 1.1 – Организационная структура ресторана

Цифровой материал должен оформляться в виде таблиц. Таблицы применяют для наглядности и удобства сравнения показателей.

Таблицы имеют два уровня членения текста: вертикальный – графы, горизонтальный – строки. Графы таблицы должны быть пронумерованы, если таблица располагается более чем на одной странице, на последующих страницах повторяются номера граф. В заголовках и подзаголовках строк и граф таблицы употребляются только общепринятые сокращения и условные обозначения. Каждая таблица должна иметь номер и наименование. Нумерация таблиц может быть сплошной по тексту или по разделам (например, 1.1, 1.2), где первая - цифра номер раздела, вторая - номер таблицы. Слово «Таблица», ее номер (без знака №) и наименование помещают слева над полем таблицы, без абзацного отступа в следующем формате: Таблица и номер таблицы - Наименование таблицы. Слово «Таблица» и ее наименование приводят с прописной буквы без точки в конце и не подчеркивают (например, таблица 1.1). В таблице допускается использовать размер шрифта 10 и 12 пт *Times New Roman*. На все таблицы должны быть ссылки в тексте.

Таблица 1.1 - Основные показатели деятельности ресторанов и услуги по доставке РФ

Показатели	2017 г.	2018 г.	2019 г.
1	2	3	4
Число организаций (на конец года), тыс.	69,9	65,5	61,9
Среднегодовая численность работников организаций, тыс. чел.	387,6	392,1	397,4
Среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников организаций, руб.	21565	23573	25462

Если таблица разорвана, то разрыв оформляется следующим образом:

Продолжение таблицы 1.1

1	2	3	4
Оборот (в фактически действовавших ценах), млрд. руб.	602,5	719,3	768,5
Инвестиции в основной капитал (в фактически действовавших ценах), млн. руб.	11612,9	17157,7	14945,3
Валовая прибыль, млрд. руб.	83,5	99,3	109,1
Коммерческие и управленческие расходы, млрд. руб.	69,8	84,6	96,4

Уравнения и формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Формулы следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всей работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке. Пояснения значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле.

Все цитаты, факты, цифровые данные и т.п. в отчете должны сопровождаться ссылкой на источник, из которого был заимствован материал. Ссылки в тексте имеют либо сквозную нумерацию арабскими цифрами в виде надстрочного индекса и в этом случае выходные данные располагаются внизу страницы, либо представлены в квадратных скобках внутри текста – номера источника в списке использованных источников.

Структурный элемент «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» размещают после заключения, перед приложениями. В список включают все источники, на которые имеются ссылки в тексте, указанные арабскими цифрами в квадратных скобках.

Сведения об источниках в списке приводят в виде библиографических записей, составленных по ГОСТ Р 7.0.100-2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание».

Все библиографические записи нумеруют арабскими цифрами и печатают с абзацного отступа. Нумерация должна быть сквозной для всего списка. Допускаются следующие способы группировки библиографических записей в списке: алфавитный; тематический; хронологический.

При алфавитном способе группировки все библиографические записи располагают по алфавиту фамилий авторов или первых слов заглавий документов, описания которых составлены под заглавием. Библиографические записи произведений одного автора помещают по алфавиту заглавий. Библиографические записи произведений авторов-однофамильцев располагают в алфавите их инициалов, библиографические записи стандартов и других нормативных документов – в порядке возрастания регистрационных номеров

обозначений.

При тематической группировке библиографические записи располагают по отдельным отраслям знаний, вопросам и темам. Работы общего характера выделяются в особый отдел. Внутри каждой рубрики соблюдают алфавитное размещение библиографических записей.

При хронологическом способе группировки библиографические записи располагают в порядке хронологии годов издания. Библиографические записи документов, опубликованных в одном году, располагают в алфавитном порядке.

Приложения оформляют как продолжение данного документа на последующих его страницах. При этом в тексте документа на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте документа. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение» и его обозначения. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, И, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» следует буква, обозначающая его последовательность. Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O. В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами. Если в документе одно приложение, оно обозначается «ПРИЛОЖЕНИЕ А».

При написании отчета следует соблюдать требования научного стиля речи. Основные признаки научного стиля - объективность, логичность, точность. Для соблюдения требования объективности нельзя допускать использования эмоциональных высказываний.

Логичность подразумевает жесткую смысловую связь на всех уровнях текста: информационных блоков, высказываний, слов в предложении. Требования соблюдения смысловой точности и логичности необходимо придерживаться при построении абзаца. В частности, предложение, которое его открывает, должно быть тематическим, то есть содержать вопрос или краткое вступление к изложению данных. В следующих предложениях абзаца излагается конкретная информация - данные, идеи, доказательства. Завершается абзац обобщением сказанного - предложением, которое содержит вывод. Важным условием понимания прочитанного является простота изложения, поэтому в одном предложении должна содержаться только одна мысль.

Необходимость соблюдать требование точности проявляется в том, что значительное место в научном тексте занимают термины. Однозначность утверждений достигается их правильным употреблением.

Для того, чтобы сделать более наглядной логическую структуру отчета, можно использовать различные вводные слова и фразы: *во-первых, во-вторых, в-третьих, кроме того, наконец, вместе с тем, в то же время, следовательно, таким образом, подводя итоги, в заключение, итак, поэтому* и т.д.

Текстовый материал характеризуется отстраненностью автора, объективностью излагаемой информации. Это выражается в использовании вместо 1-го лица обобщенно-личных и безличных конструкций: например, *автор полагает, что... , есть основания полагать, считается, известно, предположительно, можно сказать, следует подчеркнуть, надо обратить внимание, в рамках данного отчета было исследовано, представлено, доказано, получено..., рассмотренный материал позволяет сделать следующие выводы ... и т.п.*

Отчет должен быть грамотно написан и правильно оформлен; подготовлен в одном экземпляре и сброшюрован в специальной папке или переплетен в прошитую коленкоровую обложку.

Материал, собранный в процессе прохождения практики, должен быть представлен в виде оригинального авторского отчёта. Запрещается подменять текст отчёта прямым цитированием нормативно-правовых и законодательных документов. Не допускается плагиат и подлог данных и результатов прохождения практики.

6. ОСНОВНЫЕ МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА СЕРВИСА ПРЕДПРИЯТИЯ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА / ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

В настоящее время разработано и используется множество методов оценки качества сервиса. Рассмотрим самые известные из них.

1. **Метод «Тайный покупатель /гость»** (Mystery shopping, Secret shopper, Mystery guest) – является эффективным и надежным инструментом улучшения качества обслуживания потребителей, принятым сегодня большинством компаний сферы услуг в странах Запада. Прошедшие специальную подготовку «таинственные покупатели» посещают предприятие, общаются с персоналом, отмечая его дружелюбие, вежливость, внешний вид, чистоту, свежесть ингредиентов, уровень музыкального фона и пр. При необходимости визит «тайного гостя» может сопровождаться аудиовидеозаписью (естественно, скрытой). Собранная информация заносится в оценочный формуляр, состоящий из ряда блоков по компонентам обслуживания. Типовая оценка в рамках программы *Mystery Shopping* включает фиксацию выполнения стандартов сервиса (чек-листы в формате «Да»/«Нет»), субъективную оценку обслуживания по ряду параметров (обычно по шкале удовлетворенности) и комментарии сотрудника в свободной форме относительно впечатлений от посещения предприятия (рис. 9).

Название заведения:

Дата и время посещения:

Критерий	Функции/состояние	Да	Нет	Балл 1-10	Примечания
I. Информация до посещения ресторана					
Телефонный звонок	Ответ в течение 3-х звонков				
	Приветствие				
	Бронирование столика				
	Культура общения				
	Описание, как найти ресторан				
	Благодарность за заказ				
Внешний вид ресторана	Общее впечатление				
	Легко ли найти ресторан, вход				
	Наличие вывески и доступность для обозрения				
	Виден ли режим работы ресторана сразу, читабелен				
	Соответствие названия на вывеске информации по телефону				
	Наличие парковки				
II. Зал ресторана					
Холл ресторана	Наличие холла				
	Наличие гардероба				
	Присутствие на рабочем месте гардеробщика				
	Внешний вид гардеробщика				
	Гардероб, внешний вид				
	Гардероб, обслуживание				

Рисунок 9 - Шаблон анкеты для тайного покупателя в сфере общественного питания (фрагмент)

Сам процесс исследования состоит из пяти этапов: 1) *подготовительный* (разработка плана, стратегии и анкеты исследования, отработка версий покупателей, инструктаж «тайных покупателей»); 2) *полевой* (сбор информации); 3) *аналитический* (обработка и систематизация информации, первичный анализ); 4) *презентационный* (оформление отчета, презентация результатов); 5) *формирование программы дальнейших действий* (ротация персонала, создание программы обучения персонала и т.д.).

В целом метод позволяет оптимально, объективно выявить и проанализировать как сильные, так и слабые места работы с посетителями; взглянуть на качество сервиса компании глазами заинтересованного потребителя и получить количественные и качественные результаты оценки качества услуг и соответственно улучшить измеряемые и контролируемые параметры. Данная технология может проводиться организацией самостоятельно или с помощью специализированных компаний.

2. *Метод «критических случаев (событий, эпизодов)»* предполагает эмпирическое исследование случаев взаимодействия между потребителем и представителем сервисной службы. Получив однажды негативный опыт обслуживания, человек вряд ли придет туда снова. Таким образом, достаточно одного критического эпизода, чтобы годами формируемая лояльность рухнула в один миг. Приоритетно в этом методе получение от респондентов предельно конкретных описаний проблем, связанных с оказанной услугой. Соответственно, метод предпочитает количественным качественные способы сбора информации: глубинные интервью, фокус-группы, а также прямое (скрытое) наблюдение за поведением клиента во время оказания ему услуги. Помимо внешних, метод опирается на внутренние источники информации: сведения о восприятии клиентами качества, остающиеся в памяти контактного персонала.

Задачи метода состоят в том, чтобы обнаружить критические события, которые вызвали неудовлетворенность клиентов качеством услуг, выявить, не стали ли отдельные события критическими эпизодами, оценить их значимость. Значимость часто выявляется в контексте времени, прошедшего с момента события (ибо более неприятные из событий запоминаются дольше). Далее происходит систематизация полученных описаний, служащих толчком для конкретных действий по улучшению процессов оказания услуг.

3. *Метод «SERVQUAL».*

Необходимость создания более формализованных методов оценки качества сервиса по сравнению с методами критических случаев предопределила появление метода *SERVQUAL*. Метод получил своё название от сокращения двух английских слов: *SERV* от *service* («сервис») и *QUAL* от *quality* («качество»). Он был разработан В.А. Зейтга мл., А. Парасураманом и Л.Л. Берри в 80-е годы XX века путем эмпирических исследований, проведенных авторами с помощью анализа опросов фокус-групп на основе разработанной ими модели расхождения (*GAP-модель*). Под расхождениями авторы подразумевают различия в восприятии основных составляющих процесса оказания сервиса либо различными его участниками, либо одними и теми же участниками, но в разные временные промежутки.

Авторы *SERVQUAL* стремились создать универсальную методику оценки качества обслуживания именно с точки зрения потребителей услуги. В результате была сформулирована концепция «*ожидание минус восприятие*» и сделан вывод, что воспринимаемое качество обслуживания определяется

расхождением между *ожиданиями* потребителя и реально *воспринятым* качеством. Когда ожидания превышают воспринимаемый уровень обслуживания, потребители ощущают неудовлетворенность и оценивают обслуживание как некачественное. Когда качество фактически предоставленной услуги превосходит ожидания, обслуживание воспринимается как очень хорошее, потребитель удовлетворен. При проведении исследований удовлетворенности необходимо решить две основные задачи.

- Выявление ожиданий потребителя в отношении услуги. Нужно понять, что потребитель рассчитывает получить при взаимодействии с компанией, предоставляющей определенную услугу. Оценка ожиданий потребителя - одно из «узких мест» методики. Часто участники исследования заявляют о достаточно высоком уровне ожиданий. Вполне понятно, что чем разнообразнее потребительский опыт, чем выше платежеспособность потребителя, тем выше его стандарты и ожидания.

- Оценка воспринимаемого качества. Потребителя просят оценить качество обслуживания в конкретной компании. Оценка восприятия качества услуги характеризуется *пятью* параметрами измерений (*quality dimensions*):

1. *Уверенность* (Assurance) - знания и вежливость сервисного персонала, способные внушать доверие.

2. *Эмпатия* (сопереживание) (Empathy) - забота, индивидуальное внимание со стороны сервисной службы к своему клиенту.

3. *Надёжность* (Reliability) - возможность предоставить обещанный сервис надёжно и точно.

4. *Отзывчивость* (Responsiveness) - желание помочь клиенту и обеспечить быстрый сервис.

5. *Осязаемость* (Tangibles) - то, как выглядят устройства, оборудование, персонал, материалы при оказании сервиса.

Методика SERVQUAL состоит из двух этапов:

1-ый этап. Респондентов просят ответить на вопросы с использованием балльной системы для определения идеальной услуги. Такой подход позволяет установить ориентир для последующего сравнения. Количественно *ожидание* будет выражено средним значением полученных баллов (показатель *E* - Ожидание).

2-ой этап. Респондентов просят оценить качества обслуживания по тем же вопросам с применением той же шкалы для оценки. *Восприятие* конкретного индивида с учетом предоставленных ему услуг будет также оценено в баллах (показатель *P* - Восприятие).

Таким образом, качество сервиса компании может быть выражено простой математической формулой:

$$SQ = P - E,$$

где *SQ* – уровень обслуживания компании или величина разрыва *GAP*.

Для проставления оценок можно использовать семибалльную (пятибалльную) систему, когда каждый респондент выставляет от 1 балла до 7 (5) баллов на каждый вопрос анкеты. Один балл соответствует оценке «Полностью не согласен» («Очень плохо»), семь баллов – «Полностью

согласен» («Очень хорошо»). Для оценки качества применяется шкала Лайкерта (рис. 10).

Укажите, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены состоянием сервиса в гостинице по перечисленным показателям (обведите цифру, соответствующую степени Вашего согласия).					
Показатели	Полностью удовлетворен	Удовлетворен	Не составил мнения	Не удовлетворен	Полностью удовлетворен
Обслуживание при приеме	5	4	3	2	1
Уборка номера	5	4	3	2	1
Чистота в помещениях общественного назначения	5	4	3	2	1
Предложение дополнительных услуг	5	4	3	2	1

Рисунок 10 - Пример шкалы Лайкерта

Анализ данных параметров в организации позволит всесторонне оценить качество предоставляемого сервиса и начать действия по его повышению при выявлении слабых сторон.

4. Методика расчета индекса удовлетворенности потребителей (Customer Satisfaction Index – CSI)

Этот индекс, разработанный специалистами Стокгольмской школы экономики, рассчитывается на основе личных интервью и позволяет выявлять причины и факторы *удовлетворенности* потребителей и их *лояльности*. В основе лежит составление анкеты, ее заполнение и обработка полученных данных. Но главным отличием предложенного метода оценки является источник получения информации: анкета заполняется *не потребителями* услуг (гостями), а *специалистами службы качества* (менеджерами по качеству) по результатам регулярных рейдов по предприятиям с последующей выработкой системы мероприятий по устранению выявленных проблем. Выбор принципиально иного источника информации связан с достаточно невысокой результативностью анкетирования потребителей вследствие низкой достоверности получаемых при этом данных, их искажения и невозврата анкет респондентами. Потребитель, как правило, не заинтересован в результатах исследований и, кроме того, достаточно неохотно раскрывает данные, позволяющие определить репрезентативность выборки. При этом при проведении анкетирования потребителей особую трудность вызывают неоднозначность некоторых вопросов (точки зрения посетителей), невозможность получить разъяснения по существу задаваемых вопросов и, главное, сложность оценки предлагаемых параметров по какой-либо шкале. Менеджер по качеству не только заинтересован в результатах проводимого исследования, но и лучше и профессионально подготовлен в вопросах качества. Кроме того, данный подход позволяет снизить роль субъективного фактора,

характерного для анкетирования потребителей услуг. Рассмотрим группы показателей и определим основные параметры их оценки, которые включаются в общую анкету.

Пространственные показатели, или «качество окружающей среды», группируются и сводятся в общую балльную оценку. К основным параметрам можно отнести следующие:

внешнее оформление здания (заметность предприятия среди окружающих зданий, современный дизайн здания, чистота и ухоженность прилегающей к зданию территории);

информационное оформление здания (наличие вывески, рекламных указателей, основной информации о предприятии);

внутреннее оформление помещения (современный дизайн помещения, его цветовое оформление в соответствии с корпоративным стилем компании, оптимальность организации клиентского пространства и размещения рабочих мест в соответствии с принципом максимального удобства для потребителя, чистота и аккуратность в помещении).

Оценка пространственных показателей должна быть скорректирована с учетом влияния претензионных показателей, а именно положительных или негативных отзывов потребителей по вопросам оформления и организации клиентского пространства.

В зависимости от целей и задач проводимого исследования группе пространственных показателей *при подсчете общей оценки* по качественным показателям в целом может быть присвоен *весовой коэффициент*, отражающий приоритетность данных показателей для компании.

Информационные показатели в рамках описываемой методики оцениваются с учетом следующих характеристик:

информации о деятельности предприятия (время обслуживания, местонахождение его подразделений, идентификация подразделений и сотрудников, обслуживающих посетителей, информация о руководстве и самой организации). Наличие подобной информации позволяет потребителю уверенно чувствовать себя, упрощает ориентацию при первом посещении предприятия общественного питания;

информации об услугах (наличие рекламных материалов: буклетов, проспектов, которые потребитель может забрать с собой; об услугах, составляющих продуктовый ряд, наличие информации об основных параметрах предоставления услуг, ее полнота и актуальность). Данная информация должна быть представлена в разрезе отдельных услуг;

оформления информационных материалов (информационных стендов и рекламных материалов: соответствие корпоративному стилю, аккуратность, наличие отдельных информационных стендов по различным направлениям).

Оценка информационных показателей, получаемая по результатам регулярного мониторинга качества обслуживания, также может быть скорректирована с учетом *весовых коэффициентов* в зависимости от приоритетности показателей.

Характеристики *профессиональных показателей* включаются в анкету при посещении предприятия на основе:

анализа результатов наблюдения за процессом обслуживания потребителей; записей в журнале предложений или книге отзывов и предложений, имеющих отношение к работе персонала; обработки информации из других источников поступления информации о реакции потребителей («горячая линия», Интернет и т. д.); организации рейдов по проверке уровня обслуживания в филиалах предприятия и включение их результатов в итоговые расчеты.

Результатом анализа информации должна быть оценка таких параметров профессиональных показателей, как компетентность, корректность и доброжелательность персонала, умение сотрудников работать с «трудным клиентом», избегать конфликтов или максимально удачно их разрешать. Также в систему параметров оценки могут быть включены время выполнения операции, количество человек в очереди к сотруднику, оказывающему услугу, количество гудков до снятия трубки телефона и т.д.

Претензионные показатели оказывают наибольшее влияние на оценку профессиональных показателей, поскольку удовлетворенность потребителей качеством обслуживания и, как следствие, положительная или отрицательная его реакция в первую очередь определяются «качеством персонала». Учет претензионных показателей для оценки параметров, входящих в первые три группы, состоит в корректировке оценки в зависимости от количества и существа отзывов потребителей.

По результатам заполнения анкеты проставляются баллы, а также проводится корректировка баллов по результатам анализа претензионных показателей, затем вычисляется итоговый балл посредством простого суммирования и предприятия ранжируются в зависимости от количества набранных баллов в порядке убывания. Результаты составления рейтинга могут быть использованы для выявления основных недостатков в качестве обслуживания и определения путей их преодоления. Кроме того, по указанным в анкете качественным показателям с некоторой их модификацией возможно составление рейтинга основных конкурентов компании, который важен в первую очередь для гостиничного и ресторанного бизнеса.

5. Опрос.

Опросы имеют большое значение для оценки качества обслуживания клиентов. В современной практике применяются две основные формы опроса: *анкетирование* и *интервьюирование*.

Анкетирование может проводиться с помощью бумажных или электронных анкет, путем размещения их на официальном сайте организации. В процессе разработки анкеты необходимо учитывать и обращать внимание на следующие моменты (на примере гостиницы, рис. 11):

- структуру анкеты и блоки вопросов. В первом блоке вопросов размещаются вопросы о госте, чтобы выяснить, кто именно является целевой аудиторией гостиницы (их социальные, возрастные и профессиональные признаки). Запрашивается информация о сроке пребывания гостя, номер

комнаты, чтобы определить в дальнейшем, кто занимался обслуживанием этого номера. Во втором блоке следует задать вопросы о комфорте номера, конференц-зала, чего, по мнению гостя, недостает в гостинице. Третий блок вопросов можно посвятить оценке качества ресторана отеля (при его наличии), где оценивается качество блюд и напитков, атмосфера, сервис и т.д. Четвертый блок вопросов обычно самый важный, где вопросы посвящаются оценке качества обслуживания и обслуживающего персонала. По окончании анкетирования следует поблагодарить гостя за потраченное время;

- объем анкеты, структуру оценки и потенциальное время ее заполнения. Большое количество вопросов и их сложная формулировка могут напугать и запутать постояльца, поэтому рациональный объем анкеты должен быть не более двух листов и включать в себя не более 20-25 вопросов. Наиболее удобными считаются «закрытые» вопросы (отвечая на которые респондент выбирает один из заранее подготовленных ответов), хотя в анкете не обойтись и без открытых вопросов. Для закрытых оценочных вопросов следует выбрать шкалу оценки, где отели обычно используют пятибалльную оценку. Общее время на заполнение анкеты не должно превышать 6-8 минут.

АНКЕТА

Заполнение этой анкеты займет у вас всего несколько минут.

Ваше имя: _____

Адрес: _____

Номер комнаты: _____

Дата проживания: _____

Пожалуйста, прокомментируйте наши услуги:

	Хорошо	Удовлетворительно	Плохо
Служба приема:			
дружественный прием	☐	☐	☐
эффективность	☐	☐	☐
Номер:			
комфорт	☐	☐	☐
чистота	☐	☐	☐
тишина	☐	☐	☐
удобная кровать	☐	☐	☐
температура	☐	☐	☐
ванная комната	☐	☐	☐
цена	☐	☐	☐
Завтрак:			
качество приготовления	☐	☐	☐
оформление блюда	☐	☐	☐
обслуживание	☐	☐	☐
цена	☐	☐	☐
Ресторан:			
атмосфера	☐	☐	☐
качество приготовления	☐	☐	☐
обслуживание	☐	☐	☐
цена	☐	☐	☐

Получили ли вы удовольствие от пребывания в гостинице?

Да ☐ Нет ☐

Рисунок 11 – Пример анкеты гостя гостиницы

Результаты анкетирования можно использовать для сравнения качества предоставляемых услуг конкурентов (рис. 12).

**Оценка качества услуг предприятий общественного питания
(по результатам анкетирования посетителей ресторанов)**

Составляющие качества услуг	Рестораны			
	«Белые ночи»	«Белый город»	«Белый аист»	«Белый берег»
Атмосфера				
Любезность и улыбка	9	10	9	7
Желание персонала работать	8	8	6	6
Внимание к клиенту	9	10	8	6
Способность выходить из конфликтов	10	10	10	10
Обслуживание				
Интерьер	10	8	7	5
Время и ритм обслуживания	8	8	9	8
Гибкость и понятность меню	9	7	5	6
Итого	63	61	54	48

Рисунок 12 – Пример сравнения качества услуг предприятий общественного питания

Многие компании при использовании метода интервью для оценки качества услуг опрашивают не только клиентов, но и персонал. Такие исследования осуществляются двумя способами: опрос проводят топ-менеджеры предприятия или привлекается внешний консультант. Когда опрос персонала проводит внешний консультант, сотрудники более откровенны (рис. 13).

Ранжирование показателей качества ресторанных услуг

Показатели качества услуг	Оценка потребителей	Оценка работников
Качество блюд	1	2
Высокий уровень обслуживания	2	3
Удовлетворение срочных заказов	3	5
Чистота и уют в зале	4	1
Быстрота обслуживания	5	4

Рисунок 13 – Пример ранжирования показателей качества услуг

6. Система сбора и анализа отзывов гостей, появляющихся в Интернете с помощью систем-агрегаторов

На сегодняшний день очень часто люди пишут отзывы об отелях не самому отелю, а на различных сайтах по оказанию услуг бронирования отелей, таких как: *Booking*, *Ostrovok*, *TripAdvisor* и т.д. Игнорирование этой информации может сейчас очень дорого обойтись отелю, поскольку степень доверия к человеку в Интернете сейчас выше, чем степень доверия к рекламной деятельности гостиницы. Эта работа достаточно трудоемкая и финансово обременительная, ввиду необходимости выделения отдельной штатной единицы, на которую накладывают ответственность за работу с отзывами, социальными сетями, форумами и т.д. В связи с этим в современном мире отели очень часто прибегают к помощи специальных систем, среди наиболее популярных в последнее время можно отметить, например, *ReviewPro*.

Программа *ReviewPro* позволяет собирать все отзывы и упоминания об отеле, появляющиеся как в системах бронирования, так и в социальных сетях. Ежедневно собираемая информация систематизируется, на основе чего отель получает возможность ознакомиться с уровнем удовлетворенности своих гостей на основе индекса глобального отзыва (*Global Review Index (GRI)*), вычисляемого по процентной шкале. Индекс GRI является стандартом оценки онлайн-репутации в гостиничной индустрии и рассчитывается на основе анализа отзывов более чем на 45 языках на более 100 сайтах онлайн-агентств и сайтах отзывов по всему миру.

7. Наблюдение.

Распространенным методом сбора информации для оценки качества услуг в сфере сервиса является *наблюдение*. Наблюдение позволяет собрать первичные данные при непосредственном изучении сотрудников и обстановки. При наблюдении можно проверить не только результат работы сотрудника, но и последовательность выполнения рабочих операций и сравнить с «Кодексом стандартов для сотрудника».

Наблюдение может быть скрытым, т.е. сотруднику не сообщают о том, что за его работой будут наблюдать. Например, когда старшая горничная наблюдает, как уборщик убирает холл (как сотрудник заходит в жилой номер, как администратор службы общается с гостем). Скрытое наблюдение применяют при оценке качества процесса оказания услуг. Для скрытого наблюдения можно использовать средства аудио-видеоконтроля.

При открытом наблюдении сотрудника предупреждают, что за его работой будут наблюдать. Во время проведения скрытого и открытого наблюдения за последовательностью выполнения одних и тех же рабочих операций проверяющий заполняет лист контроля. Результаты анализируют и при необходимости проводят тренинги, совершенствуют технологические операции. Листы контроля хранятся в индивидуальной папке сотрудника у начальника службы или в отделе кадров. Письменные данные о контроле должны содержать дату, время проверки, *Ф.И.О.* кого проверяли и кто проверял. Данные всех контрольных листов будут учитываться при аттестации сотрудника.

7. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ (последняя редакция). – Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174. – Текст : электронный.
2. Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 N 1515 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания" - Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_363241. – Текст : электронный.
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц". - Режим доступа: URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368948. – Текст : электронный.
4. Приказ Министерства науки и высшего образования России от 08.06.2017 N 514 (ред. от 08.02.2021) "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (Зарегистрировано в Минюсте России 29.06.2017 N 47236). – Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_219356/ – Текст : электронный.
5. Приказ Министерства науки и высшего образования России N 885, Министерства просвещения России N 390 от 05.08.2020 (ред. от 18.11.2020) "О практической подготовке обучающихся" (вместе с "Положением о практической подготовке обучающихся") (Зарегистрировано в Минюсте России 11.09.2020 N 59778). –Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_362126. – Текст : электронный.

Стандарты:

6. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования : межгосударственный стандарт: введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 июня 2013 г. N 192-ст: введен впервые : дата введения 2015-01-01 / разработан Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" (ОАО "ВНИИС"). – Режим доступа: URL: <https://base.garant.ru/70815588>. – Текст : электронный.
7. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования : межгосударственный стандарт: введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 января 2016 г Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. N 1676-ст: введен впервые : дата введения 2016-01-01 / разработан Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" (ОАО "ВНИИС"). – Режим доступа: URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200107325>. – Текст : электронный.
8. ГОСТ Р 7.0.100-2018. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 3 декабря 2018 г. № 1050-ст : введен впервые : дата введения 2019-07-01 / разработан Федеральным государственным унитарным предприятием "Информационное телеграфное агентство России" (ИТАРТАСС) филиал "Российская книжная палата» [и др.]. - Москва :Стандартинформ, 2018. – Режим доступа: URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200161674>. – Текст : электронный.
9. ГОСТ Р 2.105-2019 Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам : национальный стандарт Российской Федерации: / утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 апреля 2019 г. N 175-ст : введен впервые : дата введения 2020-02-01 / разработан Федеральным государственным унитарным предприятием "Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и

оценке соответствия" (ФГУП "СТАНДАРТИНФОРМ"). – Москва :Стандартинформ, 2019. – Режим доступа: URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200164120>– Текст : электронный.

10. Методические рекомендации МР 2.3.6.0233-21 "Методические рекомендации к организации общественного питания населения" (утв. Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека 2 марта 2021 г.). – Режим доступа: URL: <https://base.garant.ru/400404556>. –Текст : электронный.

11. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», «Руководитель предприятия питания» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 № 282н.). – Режим доступа: URL:http://https://classdoc.ru/profstandart/33_service/professionalstandarts_467. –Текст : электронный.

12. СанПиН 2.3/2.4.3590-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения", утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 27 октября 2020 г. N 32. – Режим доступа: URL : https://base.garant.ru/74891586/53f89421bbdaf741eb2d1ecc4ddb4c33/#block_1000 – Текст : электронный.

Учебная литература:

13. Артеменко, О.Н. Теоретические аспекты брендинга в индустрии туризма и гостеприимства : монография / О.Н. Артеменко, К.С. Глобов ; Институт экономики, управления и права (г. Казань). – Казань : Познание, 2011. – 80 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=257760> – Библиогр.: с. 58-60. – ISBN 978-5-903486-05-2. – Текст : электронный.

14. Асанова, И.М. Организация культурно-досуговой деятельности : учебник для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлениям "Туризм" и "Гостиничное дело" / И. М. Асанова, С. О. Дерябина, В. В. Игнатьева. - 4-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. - 192 с. - (Высшее образование. Туризм) (Бакалавриат). - Библиогр.: с.190. - ISBN 978-5-4468-1428-2 : 552-81. - Текст : непосредственный.

15. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова ; Московский педагогический государственный университет. – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4263-0663-9. – Текст : электронный.

16. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с. – Режим доступа: URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84867> – ISBN: 978-5-98704-272-7 – Текст : электронный.

17. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению подгот. "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - Москва : Дашков и К, 2014. - 445 с. - Библиогр.: с. 439-441. - ISBN 978-5-394-02351-4 : 123-00. - Текст : непосредственный.

18. Давыдов И. С. Информатика : учеб. пособие для вузов / И. С. Давыдов. - СПб.: Проспект науки, 2009. - 479 с. - Библиогр.: 473-474. - ISBN 978- 5-903090-19-8 : 650-00. - Текст : непосредственный.

19. Дашкова, Т.Л. Маркетинг в туристическом бизнесе : учебное пособие / Т.Л. Дашкова. – Москва : Дашков и К°, 2014. – 72 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452823> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02000-1. – Текст : электронный.

20. Кимяев, Д. И. Информационные технологии в туристической индустрии : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению подгот. 100400 "Туризм", спец. 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм" / Д. И. Кимяев, Г. А.

- Костин, В. В. Курлов. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 203 с. - (Учебное пособие). - Библиогр.: с. 202-203. - ISBN 978- 5-4377-0027-3 : 540-00. - Текст : непосредственный.
21. Колочева, В.В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие : [16+] / В.В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 78 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574778> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3310-2. – Текст : электронный
22. Колочева, В.В. Управление качеством услуг : учебное пособие : [16+] / В. В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 99 с. : ил., табл. – Режим доступа: URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3476-5. – Текст : электронный.
23. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм / Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва :Юнити, 2015. – 1071 с. : табл., граф., ил, схемы – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01263-6. – Текст : электронный.
24. Леонов, О. А. Экономика качества, стандартизации и сертификации : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению 200500 "Метрология, стандартизация и сертификация", специальности 200503 "Стандартизация и сертификация" : соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Н. Ж. Шкаруба ; под ред. О. А. Леонова. - Москва : Инфра-М, 2014. - 250 с. - (Высшее образование - бакалавриат). - На тит. л. и обл.: Электронно-библиотечная система znanium.com. - ISBN 978-5-16-005371-4 : 391-00.
25. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А. В. Павлов. – Москва :Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> . – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.
26. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие : [16+] / И. В. Мишурова, Е. Н. Бандурина, О. В. Гудикова и др. ; под ред. И. В. Мишуровой ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 332 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420> – Библиогр.: с. 325-330. – ISBN 978-5-7972-2411-2. – Текст : электронный.
27. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>. – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
28. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса : практикум : [16+] / З. И. Панина, М. В. Виноградова. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 244 с. : ил. – Режим доступа: URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495811> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01984-5. – Текст : электронный.
29. Рождественская, Л.Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с. : ил., табл. – Режим доступа: – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575278>.–Библиогр.: с. 149-152. – ISBN 978-5-7782-3095-8. – Текст : электронный.

30. Родигин, Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве: лекции / Л.А. Родигин, Е.Л. Родигин. – Москва : Советский спорт, 2014. – 208 с. : табл., схем., ил. – (Профессиональное туристское образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438479> – Библиогр.: с. 182-183. – ISBN 5-9718-0743-8. – Текст : электронный.
31. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романович. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 284 с. : ил. – Режим доступа: – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>. – Библиогр.: с. 275-277. – ISBN 978-5-394-01274-7. – Текст : электронный.
32. Сафронова, Т. Н. Основы научных исследований : учебное пособие / Т. Н. Сафронова, А. М. Тимофеева, Т. Л. Камоза ; Сибирский федеральный университет. – Красноярск : Сибирский федеральный университет (СФУ), 2016. – 168 с. : ил. – Режим доступа: – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=497506> . – Библиогр.: с. 153-159. – ISBN 978-5-7638-3428-4. – Текст : электронный.
33. Сергеева, Ю.С. Гостиничный бизнес : учебное пособие / Ю.С. Сергеева. - Москва : Приор-издат, 2009. - 143 с. - (Конспект лекций. В помощь студенту). – Режим доступа: – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=72787>.- ISBN 978-5-9512-0896-5 .– Текст : электронный.
34. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учеб. пособие / С. С. Скобкин. - Москва : Магистр : Инфра-М, 2014. - 447 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 389-390. - ISBN 978-5-9776-0020-0. - ISBN 978-5-16-006764-3 : 499-95. - Текст : непосредственный.
35. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Джон Р. Уокер ; ред. Л. В. Речицкая, Г. А. Клебче ; пер. В. Н. Егоров. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва :Юнити, 2015. – 735 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767> . – ISBN 978-5-238-01392-3. – Текст : электронный.
36. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с. : ил. – Режим доступа: – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573384>. – Библиогр.: с. 214-216. – ISBN 978-5-394-03326-1. – Текст : электронный.
37. Фролов, М.В. Применение интеграционных маркетинговых коммуникаций в туристическом бизнесе / М.В. Фролов. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 89 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=88497> – Текст : электронный.
38. Чернова Е.В. Ресторанное дело : учебное пособие / Чернова Е.В., Баженова Т.С., Котова Н.П. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. – 260 с. – Режим доступа: – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=598739. – ISBN: 978-5-6044302-2-4. - Текст : электронный.
39. Шанаурина, Ю.В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе : учеб. пособие / Шанаурина Ю. В. - 2-е изд. , стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 254 с. – Режим доступа: URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=363495-. - ISBN 978-5-9765-1664-9.– Текст : электронный.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО СПбГАУ)

Факультет экономики и управления в АПК
Направление 43.03.01 Сервис
(профиль «Управление гостиничной и ресторанной деятельностью»)

Кафедра «Технологии управления»

**ОТЧЁТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
(СЕРВИСНОЙ)**

Обучающегося _____
ФИО

___ курс обучения учебная группа № _____

Место прохождения практики _____

(полное наименование предприятия, адрес)

Руководители практики:

от университета:

_____ должность _____ ФИО _____ подпись

от профильной организации:

_____ должность _____ ФИО _____ подпись

Отчет подготовлен

ФИО обучающегося

подпись

Санкт-Петербург – Пушкин

202_

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (СЕРВИСНОЙ)

Обучающегося _____
ФИО

_____ курс обучения учебная группа № _____

Место прохождения практики: _____

(полное наименование предприятия, адрес)

Сроки практики: с _____ 202_ г. по _____ 202_ г.

Дата	Подразделение предприятия	Краткое описание выполненной работы	Оценки, замечания и рекомендации по работе
00.00.202_ г.	Кафедра технологий управления Подразделение предприятия	Организационное собрание. Инструктаж по охране труда и технике безопасности. Согласование программы практики. Выдача основных документов для отчета и получение индивидуального задания. Ознакомление с Правилами оформления и общими требованиями к текстовым документам. Консультация руководителя практики от кафедры. Прибытие на место практики. Знакомство с руководителем практики от предприятия. Согласование программы практики. Инструктаж по охране труда и технике безопасности, правилам внутреннего распорядка. Ознакомительная экскурсия по предприятию.	
00.00.202_ г.		Обработка и анализ результатов, систематизация собранного материала согласно заданию, формулировка заключения, составление списка использованных источников. Подведение итогов практики, подготовка отчетной документации, написание отчета по сервисной практике.	
00.00.202_ г.		Оформление и сдача отчета по практике.	

Подпись практиканта _____

Содержание и объём выполненных работ подтверждаю.

Руководитель практики от организации:

_____ должность _____ подпись _____ ФИО

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

ХАРАКТЕРИСТИКА РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ ОРГАНИЗАЦИИ

по освоению компетенций обучающимся в период прохождения практики
(навыки, активность, дисциплина, помощь организации, качество и достаточность собранного материала для отчета и выполнения работ, поощрения и т.п. Варианты оценки за практику: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»)

Обучающийся _____

ФНО

проходил сервисную практику в период с _____ 202_ г. по _____ 202_ г.
в _____

1. В качестве практиканта на время прохождения практики обучающемуся поручалось решение следующих задач:

Во время практики _____

ФНО обучающегося

проявил(а) себя

Оценка освоения компетенций обучающимся в ходе прохождения практики

	Компетенция	Степень освоения (+,-)		
		освоил	частично освоил	не освоил
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.			
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.			
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.			
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранного(ых) языке(ах).			
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах.			
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.			
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.			
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.			
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности.			
ПК-3	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.			
ПК-5	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя			

Считаю, что прохождение практики обучающимся _____

ФНО

заслуживает оценки _____

«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

должность руководителя практики от организации

подпись

ФНО

202_ г.

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО СПбГАУ)

Факультет экономики и управления в АПК
Направление 43.03.01 Сервис
(профиль «Управление гостиничной и ресторанной деятельностью»)

Кафедра «Технологии управления»

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
на производственную (сервисную) практику

Для _____

Обучающегося ____ курса _____ формы обучения учебная группа № _____

Место прохождения практики: _____

(полное наименование предприятия, адрес)

Сроки прохождения практики: с _____ 202_ г. по _____ 202_ г.

Цель прохождения сервисной практики: профессиональная подготовка обучающихся к реальным условиям работы по оказанию гостиничных услуг (основных и дополнительных) и услуг предприятий общественного питания; интеграция приобретенных в процессе обучения в вузе общекультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; формирование и развитие универсальных и профессиональных компетенций.

Задачи практики: закрепление теоретических знаний, полученных в процессе изучения курсов, связанных с предприятиями сферы сервиса; формирование представления об организационной структуре, а также основных задачах и принципах работы и функционирования предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; изучение специфики функционирования предприятий; приобретение практических навыков работы на предприятии; расширение кругозора в результате изучения специфики работы предприятия.

В результате прохождения практики обучающийся должен освоить следующие компетенции:

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

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах.

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.

УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности.

ПК-3. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.

ПК-5. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Вопросы, подлежащие изучению:

1. Общие сведения и характеристика деятельности предприятия сферы гостеприимства / общественного питания.

- изучается история развития предприятия;
- приводится миссия, цель, задачи, сфера деятельности;
- указывается полное наименование предприятия, его месторасположение и организационно-правовой статус;
- рассматриваются внешние и внутренние документы, которыми руководствуется предприятие в своей деятельности (например, учредительные документы предприятия: Устав, учредительный договор, документация по лицензированию и сертификации и т.д.);
- характеризуется организационная структура предприятия: приводится схема структуры управления, основные службы (отделы, департаменты), их функции, подчиненность и взаимосвязь; устанавливается стиль руководства предприятием в целом;
- приводятся основные экономические и финансовые показатели деятельности предприятия;
- анализируются виды основных и дополнительных услуг, отмечаются особенности предоставления их предприятием.

2. Организация сервисного обслуживания предприятия сферы гостеприимства / общественного питания.

- проводится анализ деятельности персонала предприятия на основании информации о кадровом составе: должности, численность и структура персонала;
- раскрываются квалификационные характеристики руководящих должностей и специалистов, осуществляющих деятельность в сфере гостеприимства / общественного питания (см. *Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих*);
- дается оценка качества сервиса предприятия (самостоятельно выбираете соответствующую методику оценки качества сервиса) и предлагаются мероприятия для принятия эффективных управленческих решений по повышению качества сервиса.

Ожидаемые результаты практики:

1. Текстовый материал о выполненной работе (отчет по практике).
2. Видение роли и места изученной проблемы, а также собранного материала в структуре будущих дисциплин и научно-исследовательских работ.
3. Формирование информационно-аналитической базы по разработке курсовых работ и выпускной квалификационной работы.

Руководители практики:
от университета

Ф.И.О., должность

подпись

от профильной организации

Ф.И.О., должность

подпись

Задание принято к исполнению

подпись обучающегося

_____ 202_ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ отчета по сервисной практике

Обучающийся _____

Место практики (указать полное наименование и адрес)

в качестве практиканта.

1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания сформированных компетенций при выполнении и защите отчета по сервисной практике

Характеристики работы		Шкала оценки, балл	Фактическая оценка результатов, балл
1. Планирование работы			
1.1	Разработка проекта индивидуального задания прохождения практики	До 5	
1.2	Составление библиографического списка по исследуемой проблеме	До 5	
Всего баллов		До 5	
2. Проведение работы			
2.1	Выбор методов и методик исследования, основных параметров исследования (объект, предмет, гипотеза, объем выборки, источники информации)	До 5	
2.2	Выбор методов сбора и поиска информации по теме исследования	До 5	
Всего баллов		До 5	
3. Проведение анализа			
3.1	Проведение анализа изучаемой проблемы (тенденций развития изучаемого процесса)	До 5	
3.2	Социально-экономическая характеристика объекта, на материалах которых выполняется отчет. Анализ внешней и внутренней среды организации.	До 5	
Всего баллов		До 5	
4. Оформление отчета по практике			
4.1	Качество оформления отчета	До 5	
Всего баллов		До 5	
5. Доклад и защита отчета по практике			
5.1	Качество доклада	До 5	
5.2	Качество ответов на дополнительные вопросы	До 5	
Всего баллов		До 5	
Итого (средняя по разделам проделанной работы)		До 5	

2. Недостатки и замечания по отчету:

3. Оценка соответствия подготовленности автора и отчета по практике требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования

Компетенции		Оценка степени освоения, балл	
		Шкала оценки	Фактическая оценка результатов
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	До 5	
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	До 5	
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	До 5	
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	До 5	
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах	До 5	
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	До 5	
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	До 5	
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.	До 5	
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности.	До 5	
ПК-3	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.	До 5	
ПК-5	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	До 5	

4. Итоговая оценка _____

_____	(ФИО, должность, руководитель практики от университета)	(подпись)	_____
_____	(ФИО, должность, членов комиссии)	(подпись)	_____
_____	(ФИО, должность, членов комиссии)	(подпись)	_____
_____	(ФИО, должность, членов комиссии)	(подпись)	_____

_____ 202_ г.