

|  |
| --- |
| **СОДЕРЖАНИЕ** |
|  |  |
| **ВВЕДЕНИЕ** | **3** |
|  |  |
| **1. ЦЕЛЬ, ВИД,ТИП, СПОСОБ (ПРИ НАЛИЧИИ) И ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ** | **3** |
|  |
|  |  |
| **2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП** | **3** |
|  |  |
| **3. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ** | **4** |
|  |  |
| **4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ООП** | **4** |
|  |  |
| **5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН** | **6** |
|  |  |
| **6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ****ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ** | **6** |
|  |
|  |  |
| **7. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ** | **8** |
|  |  |
| **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** | **10** |
|  |
|  |  |
| **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ** | **10** |
|  |
|  |  |
| **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ** | **11** |
|  |
|  |  |
| **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ** | **11** |
|  |

|  |
| --- |
| **ВВЕДЕНИЕ**  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Программа практики является частью основной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности. Практика является обязательным разделом основной образовательной программы. Практика представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практическую подготовку обучающихся. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ФГОС СПО | Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис . (приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 г. № 475) |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1.** **ЦЕЛЬ,** **ВИД,** **ТИП,** **СПОСОБ** **И** **ФОРМЫ** **ПРОВЕДЕНИЯ** **ПРАКТИКИ**  |
| Целью учебной практики является формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций, комплексное освоение студентами основного вида профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа, для готовности к решениям профессиональных задач.Практика направлена на выполнения обучающимися определенных видов работ в части освоения основного вида профессиональной деятельности «Бронирование гостиничных услуг», связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие компетенции специальности.Результатом освоения программы учебной практики является овладение студентами следующего вида профессиональной деятельности«Бронирование гостиничных услуг»,В результате прохождения учебной практики по видам профессиональной деятельности обучающийся должен уметь:- организовывать рабочее место службы бронирования;- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;- вести учет и хранение отчетных данных;- владеть технологией ведения телефонных переговоров;- аннулировать бронирование;- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;С целью овладения указанными видами деятельности студент в ходе данного вида практики должен иметь практический опыт:- приема заказов на бронирование от потребителей;- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;- информирования потребителя о бронировании. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Вид практики:  |  | Учебная  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | Профессиональный модуль:  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг Учебная практика  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Способы проведения практики:  |  | стационарная  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | Формы проведения практики:  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Практика может быть проведена с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2.** **МЕСТО** **ПРАКТИКИ** **В** **СТРУКТУРЕ** **ООП**  |
| Практика входит в профессиональный цикл основной образовательной программы.Практика реализуется концентрированно в несколько периодов. |

|  |
| --- |
| **3. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Промежуточный контроль | Часов |  |  |
| Всего за семестр | Контактная работа .(по уч.зан.) |  |
| Всего | Практические занятия,включая курсовое проектировани е |  |
| Семестр 4 |  |
| Зачет с оценкой | 0 | 108 | 108 | 0 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **4.ПЛАНИРУЕМЫЕ** **РЕЗУЛЬТАТЫ** **ОСВОЕНИЯ** **ООП**  |
| В результате прохождения практики у обучающегося должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС СПО. |
| Общие компетенции (ОК) |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Шифр и наименование компетенции | Индикаторы достижения компетенций |
| ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | Уметь:- проявлять интерес к будущей профессии;- объяснять социальной значимости профессии;- стремиться к освоению профессиональных компетенций, знаний и умений- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Уметь:- применять методов и способов решения профессиональных задач;- демонстрировать эффективности и качества выполнения профессиональных задач. |
| ОК 3 Принимать решения в стандартных и не стандартных ситуациях и нести за них ответственность. | Уметь:- решать проблемных ситуаций;- участвовать в работе «малых групп» на теоретических и практических занятиях |
| ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Уметь:- использовать различных источников для поиска информации включая Интернет-ресурсы;- использовать необходимые информации при выполнении профессиональных задач |
| ОК 5 Использовать информационно- коммуникативные технологии в профессиональной деятельности | Уметь:- применять информационные технологии в профессиональной деятельности. |

|  |  |
| --- | --- |
| ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | Уметь:- работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения;- проявлять ответственности при выполнении трудовых операций, разнообразных заданий |
| ОК 7 Брать на себя ответственность за членов команды (подчиненных), результат выполнения задания. | Уметь:- брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий; |
| ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | Уметь:- планирование профессионального и личностного развития обучающегося в ходе обучения.- определять задачи профессионального и личностного развития |
| ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | Уметь:- ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. |
|  |
|  |  |
| Шифр и наименование компетенции | Индикаторы достижения компетенций |
| ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его | Иметь практический опыт:- приема заказов на бронирование от потребителей;Уметь:- организовывать рабочее место службы бронирования;- владеть технологией ведения телефонных переговоров;- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; |
| ПК 1.2 Бронировать и вести документацию | Иметь практический опыт:- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;Уметь:- организовывать рабочее место службы бронирования;- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;- вести учет и хранение отчетных данных;- аннулировать бронирование;- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования |

|  |  |
| --- | --- |
| ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании | Иметь практический опыт:- информирования потребителя о бронировании.Уметь:- организовывать рабочее место службы бронирования;- владеть технологией ведения телефонных переговоров;- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5.** **ТЕМАТИЧЕСКИЙ** **ПЛАН**  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Тема | Часов |
| Наименование темы | Всегочасов | Контактная работа .(по уч.зан.) | Самост. работа | Контроль самостоятельн ой работы |
| Лекции | Лаборатор ные | Практичес кие занятия |
| Семестр 4 | 108 |  |  |  |  |  |
| Тема 1. | Подготовительный этап | 2 |  |  | 2 |  |  |
| Тема 2. | Ознакомительный этап | 4 |  |  | 4 |  |  |
| Тема 3. | Практический этап | 84 |  |  | 84 |  |  |
| Тема 4. | Итоговый этап | 18 |  |  | 18 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **6.** **ФОРМЫ** **ТЕКУЩЕГО** **КОНТРОЛЯ** **И** **ПРОМЕЖУТОЧНОЙ** **АТТЕСТАЦИИ** **ШКАЛЫ** **ОЦЕНИВАНИЯ**  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Раздел/Тема | Вид оценочного средства | Описание оценочного средства | Критерии оценивания |
| Текущий контроль |
| Этап 1 | Отчет | ч.2 отчетач.3 отчета | Выполнено\не выполнено |
| Этап 2 | Отчет | Аналитическая справка | Выполнено\не выполнено |
| Этап 3 | Отчет | Решение кейс-заданий | Выполнено\не выполнено |
| Этап 4 | Отчет | Аналитическая справкаРешение кейс-заданий | Выполнено\не выполнено |
| Промежуточный контроль |
| 4 семестр (ЗаО) | Отчет по практике с приложениями | Защита отчета по практике:Аналитическая справкаРешение кейсаХарактеристикаАттестационный лист | Оценивается от 2 до 5 баллов |

|  |
| --- |
| **ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ** |
| **Текущий** **контроль.** Используется 100-балльная система оценивания. В течении практики руководители практики от профильной организации и университета осуществляют контроль в соответствии с совместным планом и индивидуальным планом обучающегося. В отчете обучающегося ставится процент выполнения и отметка «выполнено/не выполнено» **Промежуточная** **аттестация.** Используется рейтинговая система оценивания. Оценка работы обучающегося по окончанию практики осуществляется руководителем практики от университета в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе практики. Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания: Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо, зачтено. Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно, зачтено.   |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Показатель оценки** | **По 5-балльной системе** | **Характеристика показателя** |  |
|  | 100% - 85% | отлично | обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне |  |
|  | 84% - 70% | хорошо | обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.) |  |
|  | 69% - 50% | удовлетворительно | обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне.Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно. |  |
|  | 49 % и менее | неудовлетворительно | обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач |  |
|  | 100% - 50% | зачтено | характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» |  |
|  | 49 % и менее | не зачтено | характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно» |  |
|  |  |  |  |  |
| **7.** **СОДЕРЖАНИЕ** **ПРАКТИКИ**  |
|  |  |  |  |  |
| 7.2 Содержание практические занятий и лабораторных работ |

|  |
| --- |
| Тема 1. Подготовительный этапПроведение инструктажа на рабочем месте:- инструктаж по охране труда;- инструктаж по правилам внутреннего распорядка- инструктаж по санитарным правилам |
| Тема 2. Ознакомительный этапЗнакомство с организациями гостиничного бизнеса |
| Тема 3. Практический этапСравнительная характеристика соответствия гостиницы присвоенной ей классификации, в соответствии с Положением о классификации гостиниц и Приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"Сравнительная характеристика соответствия гостиничного номера присвоенной ему категории, в соответствии с Положением о классификации гостиниц и Приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"Анализ потребностей и предпочтений потребителей гостиничных услугРазработка анкеты для выявления потребностей и предпочтений потребителей гостиничного продукта. Выделить целевые сегменты потребителейСоставление портрета потребителя с основными социальными, психологическими и потребительскими характеристикамиРазработка гостиничного продукта в соответствии с предпочтениями целевых потребителей. Определить и создать условия для бронирования отдельных услуг и бронирование «пакета услуг»Организация рабочего места службы бронированияАнализ сайта гостиницы (на выбор студента), оценка удобства бронирования гостиничных услуг через сайт отеляОформление документов, учет и хранение отчетных данных службы бронированияАнализ способов бронирования гостиничного номера (по телефону \с помощью Интернета и т.д.)Гарантированное и негарантированное бронирование услуг в гостинице (на выбор студента)Составление заявки на бронирование гостиничных услуг от частного лица, иностранного гражданина и организацииСоставление схемы аннуляции бронирования при гарантированном и негарантированном бронированииСоставление схемы подтверждения бронирования номера в гостинице |
| Тема 4. Итоговый этапВыполнение кейсов и написание отчета по практике |

|  |
| --- |
| 7.3.1.Совместный рабочий график проведения практикиСовместный рабочий график проведения практики.Приложение 1. |
| 7.3.2. Индивидуальное заданиеИндивидуальное задание.Приложение 2. |
|  |
| 7.3.3. . Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практикеФонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.Приложение 3. |
|  |
| 7.4. Отчет по практикеФонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.Приложение 3. |
|  |
| **8.** **ОСОБЕННОСТИ** **ОРГАНИЗАЦИИ** **ПРАКТИКИ** **ДЛЯ** **ЛИЦ** **С** **ОГРАНИЧЕННЫМИ** **ВОЗМОЖНОСТЯМИ** **ЗДОРОВЬЯ**  |
| Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. ***По*** ***заявлению*** ***студента*** В целях доступности прохождения практики профильная организация и УрГЭУ обеспечивают следующие условия: - особый порядок прохождения практики, с учетом состояния их здоровья в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья; - применение дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах. - доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен рабочей программой практики.   |
|  |
| **9.** **ПЕРЕЧЕНЬ** **ОСНОВНОЙ** **И** **ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ** **УЧЕБНОЙ** **ЛИТЕРАТУРЫ,** **НЕОБХОДИМОЙ** **ДЛЯ** **ПРОХОЖДЕНИЯ** **ПРАКТИКИ**  |
| **Сайт** **библиотеки** **УрГЭУ** http://lib.usue.ru/  |
|  |
| **Основная литература:** |
| 1. Быстров С. А. Организация гостиничного дела. [Электронный ресурс]:учебное пособие для учебных заведений, реализующих программу среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 "Гостиничный сервис". - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 432 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/961520 |
|
| 2. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис. [Электронный ресурс]:Учебник Для СПО. - Москва: Юрайт, 2020. - 331 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/451272 |
| 3. Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия. [Электронный ресурс]:Учебник Для СПО. - Москва: Юрайт, 2020. - 336 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/451271 |
|  |
| **Дополнительная литература:** |

|  |
| --- |
| 1. Елфимова Ю. М., Иволга А. Г., Михайлова К. Ю., Радишаускас Т. А. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда. [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Ставрополь: Секвойя, 2016. - 76 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/976633 |
| 2. Гончарова Л. П. Гостиничный сервис. [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 174 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/987236 |
| 3. Безрукова Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии. [Электронный ресурс]:учебно-методическое пособие. - Москва: МПГУ, 2018. - 192 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1020587 |
|  |
| **10.** **ПЕРЕЧЕНЬ** **ИНФОРМАЦИОННЫХ** **ТЕХНОЛОГИЙ,** **ВКЛЮЧАЯ** **ПЕРЕЧЕНЬ** **ЛИЦЕНЗИОННОГО** **ПРОГРАММНОГО** **ОБЕСПЕЧЕНИЯ** **И** **ИНФОРМАЦИОННЫХ** **СПРАВОЧНЫХ** **СИСТЕМ,** **ОНЛАЙН** **КУРСОВ,** **ИСПОЛЬЗУЕМЫХ** **ПРИ** **ПРОХОЖДЕНИИ** **ПРАКТИКИ**  |
| **Перечень лицензионного программного обеспечения:** |
|  |
| Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.  |
| МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без органичения срока.  |
|  |
| **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»:** |
| -Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021    |
| Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока   |
|  |
| **11.** **ОПИСАНИЕ** **МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ** **БАЗЫ,** **НЕОБХОДИМОЙ** **ДЛЯ** **ПРОХОЖДЕНИЯ** **ПРАКТИКИ**  |
| Реализация практики осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ и профильной организации (при необходимости). Рабочие места и помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ и профильной организации (при наличии). Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.   |