МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

по профессиональному модулю ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.11 Гостиничный сервис

Форма обучения: очная

Владивосток 2020

Рабочая программа учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис утвержденного приказом Минобрнауки России от 07.05.2014 г., № 475.

Разработчик(и): Е.С. Асташина, мастер производственного обучения
Ж.А. Беленькая, мастер производственного обучения

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии
Протокол № 8 от «14» апреля 2020 г.

Председатель ЦМК _____ А.Д. Гусакова
подпись

Согласовано:

Директор ИП Шумакова Е.В. _____ Е.В. Шумакова

Директор по развитию
ООО «Управляющая компания «Экватор» _____ О.В. Женжера

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЁННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП СПО

3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

6 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ И ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

7 ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А. Макет направления на практику
Приложение Б. Макет индивидуального задания на практику
Приложение В. Пример оформления дневника практики
Приложение Г. Рекомендации к оформлению отчета по практике
Приложение Д. Образец оформления титульного листа отчета по практике
Приложение Е. Макет аттестационного листа
Приложение Ж. Макет характеристики на студента

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1 Место практики в структуре основной образовательной программы

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг является частью основной образовательной программы (далее ООП) подготовки специалистов среднего звена, в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Практика проводится в 4 семестре, трудоёмкость составляет 36 часов, 1 неделя.

Форма контроля – дифференцированный зачёт.

Форма проведения практики – концентрировано.

1.2 Цель и задачи практики

Целью учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг является формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по специальности.

Задачами практики являются:

– формирование у обучающихся комплексного представления о специфике работы менеджера в сфере индустрии гостеприимства;

– изучение организационных процессов, связанных с бронированием гостиничных услуг;

– освоение процессов, связанных с ознакомлением работы службы бронирования; консультированием потребителей о применяемых способах бронирования; использованием технических, телекоммуникационных средств и профессиональных, программ для приема заказа и обеспечения бронирования;

– приобретение опыта работы по приему заказов на бронирование от потребителей, информированию потребителя о бронировании, сбору и анализу информации по запросу потребителя;

– развитие навыков работы с гостями и сотрудниками службы бронирования, по выстраиванию межличностного, делового общения;

– содействие формированию личностных качеств, обусловливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе менеджера;

– сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по учебной практике.

2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЁННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП СПО

В соответствии с основным видом деятельности: Бронирование гостиничных услуг, к которому готовятся выпускники, в результате прохождения практики, обучающиеся должны продемонстрировать следующие результаты обучения:

иметь практический опыт: приема заказов на бронирование от потребителей; информирования потребителя о бронировании.

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.

знать: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.

В результате прохождения практики у обучающихся формируются общие компетенции (ОК) и профессиональные компетенции (ПК), соответствующие основному виду деятельности:

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК 1	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
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	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
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
Основной вид деятельности: Бронирование гостиничных услуг	
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании

3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

3.1 Этапы прохождения практики

Содержание учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, структурированное по разделам и видам работ с указанием основных действий и последовательности их выполнения, приведено в таблице.

Этап практики[1]	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся. Виды работ[2]	Количество часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Подготовительный	1. Организационное собрание: - ознакомление с особенностями прохождения практики; - получение индивидуального задания на практику.	0,5	
	2. Инструктаж по технике безопасности: - ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии; - общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	0.5	
Основной	1.Ознакомление с предприятием	6	

Этап практики[1]	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся. Виды работ[2]	Количество часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
(экспериментальный)	2. Выполнение работ согласно бланку индивидуального задания: - изучение структуры службы бронирования предприятия, должностных инструкций персонала; - освоение оборудования и программного обеспечение службы бронирования; - изучение технологии работы с основными программными продуктами службы бронирования предприятия; - отработка технологии бронирования разных типов; - оценка деятельности персонала службы бронирования предприятия; - информирование потребителя о бронировании.	17	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
Заключительный	1. Обобщение полученных материалов	12	
	2. Подготовка и оформление отчета о практике		
	3. Защита отчета по практике		
	Всего:	**36**	

3.2 Задание на практику

Задание на практику разрабатывается в соответствии с планируемыми результатами обучения. Задание является комплексным и выдается каждому студенту.

Задание 1

Ознакомиться с организацией, изучить правила внутреннего распорядка, изучить учредительные и документы, регламентирующие организацию рабочего места службы приема и размещения. Охарактеризовать организационную структуру, структуру управления предприятия.

Изучить технологию ведения телефонных переговоров.

Изучить способы бронирования, применяемые в гостинице.

Изучить профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.

Осуществить прием заказов на бронирование от потребителей.

Определить технологию информирования потребителя о бронировании.

Задание 2

Корректировка задания, в связи с COVID-19

Изучить технологию приема заказов на бронирование от потребителей.

Ознакомиться с видами бронирования.

Изучить технологию заполнения бланков бронирования.

Изучить состав, функции службы бронирования.

Определить какие существуют информационные технологии службы бронирования.

Изучить правила предоставления гостиничных услуг.

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

4.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации практики предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

– служба приема и размещения гостей;

– служба бронирования гостиничных услуг;

– служба продажи и маркетинга.

Для реализации практики на предприятии предусмотрено наличие оборудования предприятия и рабочих мест студента: персональный компьютер с установленными специализированными компьютерными программами, используемых в деятельности гостиниц и иных средств размещения; нормативные документы, регулирующие деятельность индустрии гостеприимства, гостиничные каталоги, рекламные материалы, телефон.

4.2 Информационное обеспечение реализации практики

Для реализации практики библиотечный фонд ВГУЭС укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Основная литература

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова; Московский пед.гос. университет. – Москва: МПГУ, 2018. – 192 с. – Текст: электронный. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309

2. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: учебное пособие для СПО / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. - Текст: электронный. - URL: http://znanium.com/catalog/product/987236

Дополнительная литература

1. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для СПО / Л. В. Баумгартен. – Москва: Юрайт, 2019. – 338 с. - Текст: электронный. - URL: https://biblio-online.ru/bcode/430798

2. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие для СПО / С.А. Быстров. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. – 432 с. - Текст: электронный. - URL: http://znanium.com/catalog/product/961520

3. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Е.И. Мазилкина. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 207 с: - Текст: электронный. - URL: http://znanium.com/catalog/product/1010664

4. Профессиональный стандарт «Работник по приему и размещению гостей»: утв. Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. № 659н // СПС «Гарант». - Текст: электронный. - URL:https://base.garant.ru/71773576/

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – Москва: Юрайт, 2019. – 336 с. - Текст: электронный. URL https://biblio-online.ru/bcode/433890

Электронные ресурсы

1. Академия гостеприимства: журнал. – URL: http://hotel-rest.biz/

2. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих. Раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" // Электрон. фонд правой и норатисно-техн. документации. – URL: http://docs.cntd.ru/document/902335720

3. ProHotel: портал про гостиничный бизнес. – URL: http://prohotel.ru/

4. Hotelier: электрон. журнал. – URL: https://hotelier.pro/

Нормативные документы

1. О защите прав потребителей: закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.03.2019) // СПС «Гарант». – URL: https://base.garant.ru/10106035/

2. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу // Все ГОСТы. – URL: http://vsegost.com/Catalog/52/52262.shtml

3. О введении в действие санитарных правил: Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 № 31 (ред. от 10.06.2016) // СПС «Гарант». – URL: https://base.garant.ru/12125153/

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
знать: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	Студент способен: определять организацию службы бронирования; перечислять правила предоставления гостиничных услуг; виды и способы бронирования; функции информационных технологий; правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе бронирования гостиничных услуг и работы с информационными технологиями службы бронирования.
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.	Студент способен: владеть технологией ведения телефонных переговоров; консультировать потребителей; использовать технические, телекоммуникационные средства; организовывать рабочее место службы бронирования.	Работа с профессиональными программами службы бронирования. Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе выстраивания коммуникаций с коллективом, руководством, гостями. Контроль правильности осуществления приема заказа по бронированию.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
иметь практический опыт: приема заказов на бронирование от потребителей, информирования потребителя о бронировании.	Студент способен: принимать заказы на бронирование от потребителей; информировать потребителя о бронировании.	Заполнение бланков-форм при приеме заказа на бронирование. Экспертная оценка выполнения заданий по информированию потребителя о бронировании. Проверка отчета по практике.

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по практике разработаны контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, которые прилагаются к программе практики.

6 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ И ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

6.1 Общие положения

Направление студентов на практику оформляется приказом, которым утверждается вид практики, сроки проведения практики, место прохождения практики, руководитель практики из числа преподавателей и мастеров производственного обучения ВГУЭС и руководитель практики от профильной организации.

Студент вправе самостоятельно выбрать место прохождения практики, согласовав его с руководителем от ВГУЭС, если программа практики будет реализована в данной организации (предприятии) в полном объеме.

Студенты, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, имеют право проходить практику в организации (предприятии) по месту работы в случаях, если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики.

Продолжительность рабочего дня студентов при прохождении практики составляет 36 часов в неделю независимо от возраста.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов выбор мест прохождения практик согласуется с требованием их доступности для данных обучающихся и практика проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При необходимости (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

Сведения о местах проведения практик

Практика проводится в профильных организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями: ООО «ГК «Владивосток», ООО «Седанка Парк», ОАО «Приморье-64», ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток», ООО «Аванта».

6.2 Обязанности руководителей практики и обучающихся

Руководитель практики от ВГУЭС:

- проводит организационное собрание, на котором знакомит обучающихся с особенностями проведения и с содержанием практики;
- выдает студенту индивидуальное задание на практику;
- участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;
- осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и

соответствием ее содержания требованиям, установленным ООП СПО;

• оказывает методическую помощь (консультирование) обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий;

• по окончанию практики проводит промежуточную аттестацию в форме защиты отчета по практике;

• выставляет результат промежуточной аттестации в ведомость и зачетную книжку студента.

Руководитель практики от профильной организации:

• совместно с руководителем практики от ВГУЭС разрабатывает проведения практики;

• согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;

• организует практику студентов в соответствии с программой практики и заключенным договором напрактику, определяет рабочие места студентам, обязанности и круг выполняемых в период практики задач, не допускает использование студентов-практикантов на должностях, не предусмотренных программой практики;

• проводит инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудовогораспорядка;

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

• оказывает методическую помощь (консультирование) обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий;

• принимает выполненную работу, оценивает результаты прохождения практики обучающимися, результат оформляет в аттестационном листе о прохождении практикии характеристике на обучающегося.

Обучающийся должен:

• присутствовать на организационном собрании по практике;

• своевременно прибыть на место практики с предъявлением направления;

• соблюдать внутренний распорядок, выполнять требования охраны труда и режима рабочего дня, соответствующие действующим нормам трудового законодательства;

• полностью выполнять все виды работ в сроки, установленные заданием на практику;

• ежедневно заполнять дневник практики;

• по завершению практики в установленные сроки сдать руководителю практики от ВГУЭС оформленные в соответствии с требованиями настоящей программы отчетные документы по практике.

6.3 Документы, регламентирующие проведение практики

Для прохождения практики студенту выдается:

- направление на практику (Приложение А);
- индивидуальное задание (Приложение Б);
- макет дневника практики (Приложение В);
- рекомендации по оформлению отчета по практике (Приложения Г, Д).

Руководитель практики от профильной организации оформляет аттестационный лист о результатах прохождения практики обучающимся (Приложение Е) и характеристику (Приложение Ж).

6.4 Контроль и оценка результатов практики

Контроль за прохождением практики осуществляется руководителем практики от ВГУЭС в период посещения мест проведения практики, бесед с руководителями практики от предприятий, встреч с обучающимися.

По окончанию практики студенты предоставляют руководителю документы, свидетельствующие о выполнении программы практики в полном объеме:

- дневник и отчет по практике в соответствии с индивидуальным заданием;
- аттестационный лист и характеристику на обучающегося, оформленные руководителем практики от предприятия.

Дневник практики (Приложение В) ведется студентом ежедневно, в нем указываются дата, виды и объем работ, выполненных за день, а также проставляется оценка и подпись руководителя практики от предприятия.

По итогам практики руководителями формируются аттестационные листы (Приложение Е), содержащие сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристики (Приложение Ж) на обучающихся за период прохождения практики.

Дневник, аттестационный лист. характеристика заверяются печатью и подписью руководителя практики от предприятия.

На протяжении всего периода работы в организации студент должен в соответствии с программой практики собирать и обрабатывать необходимый материал, а затем представить его в виде оформленного отчета о практике своему руководителю. Отчет о практике является основным документом студента, отражающим, выполненную им во время практики работу. Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом. В плане – графике по практике рекомендуется отводить завершающие 2-3 дня для составления, редактирования и оформления отчета студентами.

Отчет о практике должен включать текстовый, графический и другой иллюстративный материал. Отчет должен отражать выполнение индивидуального задания программы практики, заданий и поручений, полученных от руководителя практики организации (предприятия). Отчет должен содержать анализ деятельности организации (предприятия), выводы о приобретенных навыках и практическом опыте по конкретным видам работ. Рекомендации по написанию и оформлению отчета приведены в Приложениях Г, Д.

Аттестация по практике.

Оформленный отчет по практике с прилагаемыми к нему документами (дневник практики, аттестационный лист, характеристика)сдаются руководителю практики студентом в сроки, определенные графиком учебного процесса и этапами прохождения практики. Результаты обучения по практике оцениваются руководителем практики от ВГУЭС на зачете с выставлением оценки. К сдаче зачета в форме защиты отчета по практике допускаются студенты, выполнившие требования программы практики и предоставившие отчетные документы. Руководитель практики на основании критериев, представленных в КОС по практике, проводит промежуточную аттестацию и выставляет результат в ведомость и зачетную книжку студента.

Студент, не защитивший в установленные сроки отчет по практике, считается имеющим академическую задолженность и должен устранить её в соответствии с требованиями, установленными локальным актом ВГУЭС.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Макет направления на практику

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
(ВГУЭС)

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент_____
Института Академический колледж Группы СО-ГС-19
согласно приказу ректора №____-с от __.__.____года
направляется в_____
для прохождения учебной практики по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» на срок____недель с_____года по_____года.

Руководитель практики _____

Обратная сторона

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	**Отметка о прибытии и убытии**	**Печать, подпись**

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
Макет индивидуального задания на практику

Индивидуальное задание по учебной практике

Студент(ка)_____,
ФИО
обучающийся(аяся) на ____ курсе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис прошел(ла) учебную практику в объеме ____ часов с «___»_____202__г. по «___»_____202__г.
в организации_____
_____
наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики

№ п/п	*Вид работ*	*Кол-во часов*

(Продолжение таблицы может быть перенесено на следующую страницу)

Дата выдачи задания «___»_____202__г.
Срок сдачи отчета по практике «___»_____202__г.

Подпись руководителя практики
_____/_____, преподаватель Академического колледжа

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Пример оформления дневника практики

ДНЕВНИК
прохождения учебной практики

Студент (ка)_____
Фамилия Имя Отчество
Специальность/профессия _____
Группа _____
Место прохождения практики _____
Сроки прохождения с_____по _____

Инструктаж на рабочем месте «__»_____202_ г _____ _____
дата *подпись* *Ф.И.О. инструктирующего*

Дата (период)	**Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)**	**Оценка**	**Подпись руководителя практики**
	Оформление отчёта практики		
последний день	*Дифференцированный зачет*		

Руководитель практики _____ _____
подпись *Ф.И.О.*

М.П.

1. Дневник ведется по каждому разделу практики.

2. Вначале дневника заполняется график прохождения практики по датам и количеству дней, в соответствии с программой практики, делается отметка о проведенном инструктаже по охране труда.

3. Ежедневно в графе «Описание выполнения производственных заданий» записывается проведенная работа в соответствии с программой практики и указанием непосредственного руководителя, а также заносятся подробные описания действий, студента на практике.

4. В записях следует четко выделить:

- с чем ознакомился

- что видел и наблюдал

- что было проделано самостоятельно

5. В графе «Оценка» и «Подпись руководителя практики» учитывается выполнение указаний по ведению дневника, проставляется оценка качества проведенных самостоятельных работ.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Рекомендации к оформлению отчета по практике

Отчет оформляется в строгом соответствии с требованиями к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления.

Рекомендуется следующий порядок размещения структурных элементов в отчете:

1. Титульный лист;
2. Отчет о выполнении заданий по практике;
   - 2.1 Содержание;
   - 2.2 Введение;
   - 2.3 Основная часть;
   - 2.4 Заключение;
   - 2.5 Список использованных источников;
   - 2.6 Приложения.
3. Индивидуальное задание;
4. Аттестационный лист;
5. Дневник по практике;
6. Характеристика на практиканта
7. Направление на практику;

Структурные элементы перечислены в порядке размещения их в документе.

Все необходимые материалы по практике комплектуются студентом в папку-скоросшиватель.

Титульный лист это первая (заглавная) страница работы (Приложению З)

Содержание - перечисление информационных блоков отчёта с указанием соответствующих страниц.

Введение - включает задание на практику, содержащее цели и задачи её прохождения.

Основная часть - разделяется на несколько частей, согласно индивидуального задания.

Заключение – содержит в себе все выводы, итоги, от проведенных анализов, действий, отражающих полученные практические навыки исполнителя. Формулировать их нужно кратко и чётко.

Список использованных источников – составляется в строгом соответствии с требованиями СК-СТО-ТР-04_1.005-2015 (п. 4.9). Обязательные элементы библиографического описания книги:

- фамилия и инициалы автора;
- полное название книги;
- место издания;
- издательство;
- год издания;
- количество страниц.

Все данные о книге разделяются в библиографическом описании условными разделительными знаками (точка, тире, двоеточие).

Минимальное количество источников - 5

Приложения - раздел, содержащий образцы и копии документов, рисунки, таблицы, фотографии изображения, схемы, и т.д., по перечню приложений, указанному в программе практики.

Объём отчёта по учебной практике – от 10 листов формата А4 (без учёта приложений).

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Образец оформления титульного листа отчета по практике

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
	Академический колледж

ОТЧЕТ ПО
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.11 «Гостиничной сервис»

период с «__»_____по «__»_____202_ года

Студент группы _____ _____ Ф.И.О.
подпись

Наименование предприятия:

Руководитель практики от предприятия_____/Ф.И.О./
подпись

Отчет защищен:
с оценкой _____Руководитель практики от ОО_____/Ф.И.О./

Владивосток 202_

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Макет аттестационного листа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка)_____,
ФИО
обучающийся(аяся) на___курсе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис прошел(ла) учебную практику в объеме____часов с «__»_____20___г. по «__»_____20___г.
в организации_____
_____
наименование организации, юридический адрес

В период практики в рамках осваиваемого вида профессиональной деятельности выполнял следующие виды работ:

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Бронирование гостиничных услуг	ПК 1.1		
	ПК 1.2		
	ПК 1.3		
Итоговая оценка по ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг			

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

_____
(освоены на продвинутом уровне / освоены на базовом уровне / освоены на пороговом уровне / освоены на уровне ниже порогового)

Дата_____20___г.

Оценка за практику_____

Руководитель практики от предприятия _____ _____
подпись *Ф.И.О.*
М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Макет характеристики на студента

ХАРАКТЕРИСТИКА

о прохождении *учебной* практики студента(ки)

Студент_____

_____

(ФИО студента) *№ курса/группы*

проходил практику с_____201_ г. по_____201_ г.

на базе _____

название предприятия

в подразделении_____

название подразделения

За период прохождения практики студент посетил_____дней, из них по уважительно причине отсутствовал_____дней, пропуски без уважительной причины составили_____дней.

Студент соблюдал/не соблюдал трудовую дисциплину и /или правила техники безопасности.

Отмечены следующие нарушения трудовой дисциплины и /или правил техники безопасности: _____

_____

Студент не справился со следующими видами работ: _____

_____

За время прохождения практики студент показал, что

_____

умеет/не умеет планировать и организовывать собственную деятельность, способен/не способен налаживать взаимоотношения с другими сотрудниками, имеет/не имеет хороший уровень культуры поведения, умеет/не умеет работать в команде, высокая/низкая степень сформированности умений в профессиональной деятельности.

В отношении выполнения трудовых заданий проявил себя _____

В рамках дальнейшего обучения и прохождения учебной практики студенту можно порекомендовать: _____

_____

_____ _____ _____

Должность наставника/куратора *подпись* *И.О. Фамилия*

М.П.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для проведения промежуточной аттестации по
учебной практике по профессиональному модулю
ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.11 Гостиничный сервис

Форма обучения: очная

Владивосток 2020

Контрольно-оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по учебной практике по профессиональному модулю ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг разработаны в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Минобрнауки России от 07.05.2014 г., № 475, рабочей программой практики.

Разработчик(и): Е.С. Асташина, мастер производственного обучения
Ж.А. Беленькая, мастер производственного обучения

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 8 от «14» апреля 2020 г.

Председатель ЦМК _____ А.Д. Гусакова
подпись

Согласовано:

Директор ИП Шумакова Е.В. _____ Е.В. Шумакова

Директор по развитию
ООО «Управляющая компания «Экватор» _____ О.В. Женжера

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг.

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации по практике, которая проводится в форме дифференцированного зачёта с использованием оценочного средства – защита отчета по практике.

2 Планируемые результаты обучения по практике, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК[1]	Код результата обучения[1]	Наименование результата обучения[1]
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	П1	принимать заказы на бронирование от потребителей
	П2	информировать потребителя о бронировании
	У1	организовывать рабочее место службы бронирования
	У2	владеть технологией ведения телефонных переговоров
	У3	консультировать потребителей о применяемых способах бронирования
	У4	использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования
	З1	правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
	З2	организацию службы бронирования
	З3	виды и способы бронирования
	З4	состав функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов

3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

Код результата обучения	Показатель[2] овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС[3]
П1	Способность выполнить прием заказов на бронирование от потребителей	Отчет по учебной практике (пункт 2.1)	
П2	Способность разработать технологию информирования потребителя о бронировании	Отчет по учебной практике (пункт 5)	
У1	Способность выполнить организацию рабочего места службы бронирования	Отчет по учебной практике (пункт 1.4)	
У2	Способность определить технологию ведения телефонных переговоров	Отчет по учебной практике (пункт 5)	

Код результата обучения	Показатель[2] овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС[3]
У3	Способность организовать консультирование потребителей о применяемых способах бронирования	Отчет по учебной практике (пункт 2.1)	Задание на практику (пункт 5) (5.1)
У4	Способность употребить технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	Отчет по учебной практике (пункт 1.4)	
З1	Способность изложить правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	Отчет по учебной практике (пункт 1.1)	
З2	Способность описать службу бронирования	Отчет по учебной практике (пункт 1.3)	
З3	Способность перечислить виды и способы бронирования	Отчет по учебной практике (пункт 1.4)	
З4	Способность перечислить состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов	Отчет по учебной практике (пункт 1.4)	

4 Описание процедуры оценивания

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по практике результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом. Результаты обучения по практике, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырёх бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

В установленные программой практики сроки студентом оформляется и сдаётся руководителю практики от ВГУЭС письменный отчет по практике с приложением отчетных документов (дневник практики, аттестационный лист, характеристика).

Критерии оценивания письменной работы

(оценочное средство: отчет по практике).

5 баллов - отчет по практике сдан в установленный срок, оформление и содержание соответствует предъявляемым требованиям. Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения. В отчете представлена информация об объекте практики, индивидуальное задание выполнено в полном объеме, приведены статистические сведения, информация нормативно-правового характера, данные отечественной и зарубежной литературы. Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его; владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

4 балла – отчет по практике сдан в установленный срок, оформление и содержание соответствует предъявляемым требованиям. В отчете представлена информация об объекте

практики, индивидуальное задание выполнено в полном объеме, но допущены одна-две ошибки, приведены статистические сведения, информация нормативно-правового характера, данные отечественной и зарубежной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

3 балла – отчет по практике не сдан в установленный срок, оформление и содержание соответствует предъявляемым требованиям не в полном объеме. В отчете представлена не полная информация об объекте практики, индивидуальное задание выполнено не в полном объеме. Выводы сделаны, но не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы, допущено более двух ошибок в оформлении работы.

2 балла - отчет по практике не сдан в установленный срок, оформление и содержание не соответствует предъявляемым требованиям; индивидуальное задание не выполнено, выводы отсутствуют. Допущено значительное количество ошибок в оформлении работы.

Результирующая оценка по практике выставляется с учетом двух оценок по формуле:

$$О\ рез. = 0{,}5\ х \cdot Оотчет + 0{,}5\ х \cdot Оотзыв, где$$

Оотчет - оценка за оформленный письменно отчет, включающий дневник по практике;
Оотзыв - оценка, рекомендуемая руководителем практики от предприятия (организации).
Результирующая оценка округляется арифметически ($\geq 0{,}5 = 1$).

5. Пример оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

5.1 Пример задания на практику:

Задание 1

Ознакомиться с организацией, изучить правила внутреннего распорядка, изучить учредительные и документы, регламентирующие организацию рабочего места службы приема и размещения. Охарактеризовать организационную структуру, структуру управления предприятия.

Изучить технологию ведения телефонных переговоров.

Изучить способы бронирования, применяемые в гостинице.

Изучить профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.

Осуществить прием заказов на бронирование от потребителей.

Определить технологию информирования потребителя о бронировании.

Задание 2

Корректировка задания, в связи с COVID-19

Изучить технологию приема заказов на бронирование от потребителей.

Ознакомиться с видами бронирования.

Изучить технологию заполнения бланков бронирования.

Изучить состав, функции службы бронирования.

Определить какие существуют информационные технологии службы бронирования.

Изучить правила предоставления гостиничных услуг.