

РОСЖЕЛДОР
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский государственный университет путей сообщения"
(ФГБОУ ВО РГУПС)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по внешним связям и производственной практике
М.А. Каплюк

Кафедра "Управление индустрией туризма"

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРАКТИКИ

ПП.03.01 Производственная практика
по профессиональному модулю ПМ.03 «Предоставление гостиничных услуг»

по Учебному плану
специальности среднего профессионального образования
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация специалиста среднего звена "Специалист по туризму и гостеприимству"

Ростов-на-Дону
2024 г.

Наименование, цель и задача практики

Наименование практики - Учебная практика.

Практика предусмотрена учебным планом Образовательной программы. Учебный план по Образовательной программе утвержден на заседании Ученого совета университета от 27.12.2024 №4.

Практика является составной частью практической подготовки, которая организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Целью практики является расширение и углубление подготовки в составе Образовательной программы в соответствии с требованиями, установленными федеральным государственным образовательным стандартом среднего специального образования для формирования у выпускника компетенций, способствующих решению профессиональных задач в соответствии с видом профессиональной деятельности.

Для достижения цели поставлены задачи практики:

- подготовка обучающегося по разработанной в университете Образовательной программе к успешной аттестации планируемых результатов освоения практики;
- подготовка обучающегося к сдаче демонстрационного экзамена и защите выпускной квалификационной работы;
- развитие социально-воспитательного компонента учебного процесса.

Указание вида практики и формы ее проведения

Вид практики: Производственная практика.

Форма проведения практики:

Вид обучения: 2 года 10 месяцев очное СПО

Путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения практики.

Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения Образовательной программы

Вид деятельности:

Предоставление гостиничных услуг

Код и содержание компетенции	Умения	Знания
ПК-2.1 – Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Уметь: Владеть культурой межличностного общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные Формировать банки данных	Знать: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых гостиничных продуктов Цены на гостиничные продукты и отдельные дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов
ПК – 2.2. - Координировать работу по реализации заказа	Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов

		<p>Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов</p> <p>Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций</p>
<p>ПК-2.3. – Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в</p>	<p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах</p>
<p>ПК-2.4 Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного</p>	<p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p>

	<p>комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Вести журнал передачи смены</p>	
--	---	--

Место практики в структуре Образовательной программы

Практика отнесена к профессиональному модулю ПМ.03 «Предоставление гостиничных услуг».

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям обучающегося, необходимым для прохождения данной практики, соответствуют требованиям по результатам освоения предшествующих дисциплин: "Технологии гостиничной деятельности", "Маркетинг гостиничных услуг", «Основы санитарной безопасности на предприятиях гостеприимства».

Практика реализуется в 6 семестре (2 года 10 месяцев очное СПО)

Объем практики в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

Вид обучения: 2 года 10 месяцев очное СПО

Объем практики составляет 36 часов, продолжительность 1 неделя или в течение семестра (для распределенной практики)

Вид учебной работы	Всего часов
Практические занятия	
Индивидуальная работа (ИЗ, КСР)	
Самостоятельная работа	70
Форма контроля - зачет с оценкой	2
Общая трудоемкость, часы	72

Содержание практики

1. Подготовительный. (Компетенция ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-2.4)

1.1. Инструктаж по охране труда и техники безопасности на рабочем месте: 1. Общие требования охраны труда. 2. Требования охраны труда перед началом работы. 3. Требования охраны труда во время работы. 4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях. 5. Требования охраны труда по окончании работы. . .

1.2. 1.2. Инструктажи по пожарной безопасности: 1. Виды противопожарных инструктажей. 2. Порядок проведения инструктажа и периодичность. 3. Ответственность за не проведение инструктажа по пожарной безопасности. . .

2. Теоретический. (Компетенция ОПК-1)
- 2.1. Инновационные процессы в гостинично-ресторанном сервисе: 1. Основные понятия и содержания инновационных процессов в гостинично-ресторанном сервисе. 2. Новые технологии в гостинично-ресторанном сервисе. 3. Контроль безопасности на основе искусственного интеллекта. Социальное дистанцирование в гостиничных ресторанах и кафе. 4. Особенности, связанные с планированием и организацией инновационной деятельности на предприятиях питания и индустрии гостеприимства .
- 2.2. Современное программное обеспечение на предприятиях сферы индустрии гостеприимства и питания: 1. Офисные технологии и специальное информационное обеспечение управления отельным бизнесом. 2. Интернет-технологии для проектирования и реализации на предприятиях сферы индустрии гостеприимства и питания.
- 2.3. Теоретические аспекты организации гостиничной деятельности и предприятий питания: 1. Классификация отелей. 2. Гостиничные службы и их взаимодействие. 3. Функциональные обязанности персонала.
3. Практический. (Компетенция ОПК-1)
- 3.1. Сбор и систематизация фактического, нормативного и учебно-методического материала: Сбор и систематизация фактического, нормативного и учебно-методического материала в соответствии с индивидуальным заданием.
- 3.2. Выполнение работы в соответствии с полученным заданием: Выполнение работы в соответствии с индивидуальным заданием.
4. Заключительный. (Компетенция ОПК-1)
- 4.1. Написание отчета.
- 4.2. Защита отчета.

Указание форм отчетности по практике

Формы отчетности:

А) Документы:

- Отчет о практике (с размещением в электронном виде в Электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС));
- Аттестационная книжка (дневник) обучающегося.

Б) Текущий контроль успеваемости:

- Оценивание соответствия содержания и объема Отчета о практике заданию на практику;
- Оценивание соответствия заполнения реквизитов Аттестационной книжки (дневника) обучающегося приказу ректора о практике и формуляру документа, включая записи о соблюдении правил внутреннего трудового распорядка и требований охраны труда и пожарной безопасности;
- Контроль наличия Отчета о практике в электронном виде в ЭИОС. При положительном результате текущего контроля успеваемости – допуск Отчета о практике обучающегося к защите на промежуточной аттестации.

В) Промежуточная аттестация:

- Зачет с оценкой по результатам защиты Отчета о практике и с учетом аттестации (характеристики) обучающегося на практике в Аттестационной книжке (дневнике) обучающегося.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения Образовательной программы

Компетенция	Указание (+) о формировании компетенций в процессе освоения ОП (семестр)
	6
ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-2.4	+

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Компетенция	Этап формирования ОП (семестр)	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-2.4	6	Оценка на зачете с оценкой	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-2.4	6	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.

Описание шкал оценивания компетенций

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)
Балльная оценка - "удовлетворительно"	Пороговый	Оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся обнаружил знание основного учебного материала, но допустил погрешности в ответе, справился с выполнением заданий, предусмотренных рабочей программой практики, знаком с основной литературой по данной дисциплине и обладает необходимыми знаниями для устранения своих ошибок под руководством преподавателя.
Балльная оценка - "хорошо"	Базовый	Оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся обнаружил знание учебного материала, успешно выполнил, предусмотренные рабочей программой практики задания и усвоил основную литературу.
Балльная оценка - "отлично"	Высокий	Оценка «отлично» выставляется, если обучающийся обнаружил полное знание учебного материала, проявил умение свободно выполнять задания, предусмотренные рабочей программой практики, изучил основную и дополнительную литературу, усвоил взаимосвязь основных понятий в практике и их значение для

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)
		приобретаемой профессии, проявил творческие способности, показал способность к самостоятельному и систематическому пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебы и работы.
Балльная оценка - "неудовлетворительно"	Не достигнут	Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся обнаружил существенные пробелы в знаниях основного учебного материала и допустил грубые ошибки при выполнении учебных заданий.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Варианты индивидуальных заданий

Индивидуальные задания обучающимся отличаются особенностями конкретной профильной организации - базы практики и видами работ.

№	Задание	Компетенция
1	Исследование рынка гостиничных услуг и услуг питания	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-2.4
2	Особенности развития гостиничной деятельности в современной России	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-2.4
3	Инновационная политика в сфере гостинично-ресторанного сервиса. Особенности внедрения инноваций.	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-2.4
4	Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-2.4
5	Классификация отелей и предприятий питания	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-2.4
6	Типы предприятий гостеприимства	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-2.4
7	Организационная структура гостиничных предприятий	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-2.4
8	Основные службы гостиниц и их функции	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-2.4
9	Качество обслуживания на предприятиях гостинично-ресторанного сервиса	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-2.4

№	Задание	Компетенция
10	Исследование рынка гостиничных услуг и услуг питания	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-2.4
11	Особенности развития гостиничной деятельности в современной России	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-2.4
12	Инновационная политика в сфере гостинично-ресторанного сервиса. Особенности внедрения инноваций.	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-2.4

Перечни сопоставленных с ожидаемыми результатами прохождения практики вопросов (задач)

Вопросы для оценки результата освоения "Знать":

1. Документационное обеспечение управления гостиничным бизнесом.
2. Технология качественного обслуживания потребителей гостиничного продукта с учетом динамики внешней среды предприятия и в соответствии с социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями.
3. Организация обслуживания клиентов, содержание процесса обслуживания и продажи гостиничного продукта.
4. Принципы и нормы работы в команде.
5. Взаимодействие между членами коллектива как основа эффективного выполнения профессиональных задач.
6. Использование основ межкультурных коммуникаций в практической работе.
7. Организация и реализация стратегий и программ для разных типов гостиничных продуктов, соответствующих запросам потребителей.
8. Основные службы гостиниц, их характеристика и принципы функционирования.
9. Материально-техническое оснащение гостиниц и ресторанов, функциональное назначение помещений, их оборудование, правила эксплуатации.

Вопросы для оценки результата освоения "Уметь":

- 1) Использовать основные принципы теории обслуживания в индустрии гостеприимства.
- 2) Использовать коммуникативные технологии в гостиничном предприятии и деловое общение.
- 3) Организовывать предоставление сервисных услуг в гостиничном предприятии.
- 4) Организовывать предоставление услуг питания в гостиничном предприятии.
- 5) Организовывать предоставление развлекательных услуг в гостиницах.
- 6) Особенности работы ресторанов, их специализации и ассортимента, понятия заказных и фирменных блюд.
- 7) Применять основные формы предоставления питания в гостинично-ресторанном обслуживании.

Для каждого результата обучения по практике определены

Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования

Результат обучения	Компетенция	Этап формирования в процессе освоения ОП (семестр)	Этапы формирования компетенции при прохождении практики (раздел практики)	Показатель сформированности компетенции	Критерий оценивания
Знает, Умеет,	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-2.4	6	1, 2, 3, 4	Оценка на зачете с оценкой	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
Знает, Умеет,	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-2.4	6	1, 2, 3, 4	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.

Шкалы и процедуры оценивания

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Процедура оценивания
Балльная оценка - "отлично", "хорошо", "удовлетворительно".	Пороговый, Базовый, Высокий	В соответствии со шкалой оценивания в разделе "Описание шкал оценивания компетенций"	Оценка на зачет с оценкой (письменно-устный). Выполнение практического задания в аудитории. Подготовка отчета.
Балльная оценка - "неудовлетворительно"	Не достигнут		

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

№ пп	
1	Методические указания, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций: учебно-методическое пособие / М.С. Тимофеева; ФГБОУ ВО РГУПС. - 3-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д, 2021. - 60 с.: ил. - Библиогр.: с. 44 (ЭБС РГУПС)
2	Разработка фондов оценочных средств в условиях цифровой трансформации высшего образования : учебное пособие/ М.С. Тимофеева, Г.С. Мизюков, В.Н. Семенов [и др.]; под ред. М.С. Тимофеевой; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов-на-Дону : РГУПС, 2022. - 94 с.

**Ресурсы электронной информационно-образовательной среды,
электронной библиотечной системы и иные ресурсы, необходимые для
осуществления образовательного процесса по практике**

Перечень учебной литературы для освоения практики

№ пп	Библиографическое описание	Ресурс
1	Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/540622 (дата обращения: 17.10.2024).	ЭБС Юрайт

Перечень учебно-методического обеспечения

№ пп	Библиографическое описание	Ресурс
1	Марченко, Е.И. Методические указания для обучающихся по учебной практике, практике по получению первичных профессиональных умений и навыков по производственной практике, практике по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности по производственной практике, преддипломной практике: метод. указ / Е. И. Марченко; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов н/Д: [б. и.], 2017. - 36 с. - Библиогр.-Текст : электронный	ЭБС РГУПС

Электронные образовательные ресурсы в сети "Интернет"

№ пп	Адрес в Интернете, наименование
1	http://rgups.ru/ . Официальный сайт РГУПС
2	http://www.iprbookshop.ru/ . Электронно-библиотечная система "IPR SMART"
3	https://urait.ru/ . Электронно-библиотечная система "Юрайт"
4	http://cmko.rgups.ru/ . Центр мониторинга качества образования РГУПС
5	http://www.umczdt.ru/ . Электронная библиотека "УМЦ ЖДТ"
6	https://portal.rgups.ru/ . Система личных кабинетов НПП и обучающихся в ЭИОС
7	https://webirbis.rgups.ru/ . Электронно-библиотечная система РГУПС
8	https://eivis.ru/ . Универсальная база данных "ИВИС"

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

№ пп	Адрес в Интернете, наименование
1	http://www.glossary.ru/ . Глоссарий.ру (служба тематических толковых словарей)
2	http://www.consultant.ru/ . КонсультантПлюс

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

№ пп	Наименование	Произ- во
1	Debian, Simply Linux, Microsoft Windows. Системное программное обеспечение.	И
2	LibreOffice. Программное обеспечение для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных и др.	И

О - программное обеспечение отечественного производства;

И - импортное программное обеспечение

Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Помещения (аудитории):

- Учебные аудитории для проведения учебных занятий
- Помещения для самостоятельной работы

Для прохождения практики используется:

- Учебная мебель
- Технические средства обучения (включая стационарный либо переносной набор демонстрационного оборудования)

Для проведения практики используется материально-техническая база профильных организаций-баз практики (помещения, мебель, оборудование), позволяющая обеспечить освоение обучающимися всех предусмотренных рабочей программой практики компетенций, выполнение всех запланированных видов подготовки.

Автор-составитель

Зав. кафедрой «УИТ»

_____ Е.В.Ежак