

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: КУЗНЕЦОВ АЛЕКСАНДР ИГОРЕВИЧ
 Должность: РЕКТОР
 Дата подписания: 06.10.2026 16:01:56
 Уникальный программный ключ:
 0ec0d544ced914f6d2e031d381fc0ed0880d90a0



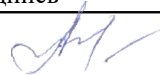
МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Шифр	Наименование практики
Б2.О.02	учебная практика (проектная)

Код направления подготовки	44.03.04
Направление подготовки	Профессиональное обучение (по отраслям)
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	Туризм и гостиничный сервис
Уровень образования	бакалавр
Форма обучения	заочная

Разработчики:

Должность	Учёная степень, звание	Подпись	ФИО
Доцент			Ногина Анна Александровна

Рабочая программа рассмотрена и одобрена (обновлена) на заседании кафедры (структурного подразделения)

Кафедра	Заведующий кафедрой	Номер протокола	Дата протокола	Подпись
Кафедра подготовки педагогов профессионального обучения и предметных методик	Корнеева Наталья Юрьевна	2	21.10.2025	

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Структура, содержание и трудоемкость практики	7
3. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики	13
4. Оценочные материалы (оценочные средства) для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся при прохождении практики	14
5. Методические указания для обучающихся по выполнению программы практики	18
6. Перечень образовательных технологий	21
7. Описание материально-технической базы	22

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Данная РПП составлена с учетом требований профессионального стандарта 01.001 «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального, общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)», утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 октября 2013 г. № 544н, 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержден приказом Минтруда России от 7 мая 2015 года №282н.

1.1 Общие сведения о практике

Общие характеристики		Информация в соответствии с ФГОС, УП
Вид практики		учебная
Тип и название практики		учебная практика (проектная)
Место проведения практики		Кафедра
Курс		третий
Семестр		пятый семестр
Форма проведения		рассредоточенная
Трудоемкость практики		
в зачетных единицах		3
в часах (неделях)		108 (2)
в т.ч.		
	Лабораторные	4 (0,07)
	Практические	4 (0,07)
	СРС	100 (1,85)
Промежуточная аттестация		Дифференцированный зачет по практике

1.2 Практика «учебная практика (проектная)» относится к обязательной части Блока 2 «Практика» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 44.03.04 «Профессиональное обучение (по отраслям)» (уровень образования бакалавр), направленность/профиль «Туризм и гостиничный сервис».

1.3 Прохождение практики «учебная практика (проектная)» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися следующих дисциплин: «География туризма», «Гостиничная индустрия и ресторанный бизнес», «Культурно-досуговая деятельность в индустрии туризма и гостиничного сервиса».

1.4 Практика «учебная практика (проектная)» формирует знания, умения и компетенции, необходимые для освоения следующих дисциплин: «Индустрия СПА и курортов», «Современные технологии документационного обеспечения туризма и гостиничного сервиса», для проведения следующих практик: «производственная практика (технологическая)».

1.5 Цель:

изучение механизма деятельности предприятия, предоставляющего услуги в области туризма. закрепление и углубление знаний, полученных студентами в процессе теоретического обучения; приобретение необходимых умений и навыков по обслуживанию клиентов, а также опыта практической работы.

1.6 Задачи:

- 1) знакомство с работой туристского предприятия (турагентства, турфирмы, туроператора); нормативно-правовыми документами по регулированию туристической деятельности;
- 2) знакомство с организацией обслуживания клиентов, оказываемыми предприятием услугами, выполняемыми работами;
- 3) изучение технологий работы в туристических фирмах в должности турагента или менеджера по туризму;
- 4) освоение компьютерных программ по бронированию авиабилетов и гостиничного фонда.

1.7 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

№ п/п	Код и наименование компетенции по ФГОС
Код и наименование индикатора достижения компетенции	
1	ОПК-2 способен участвовать в разработке основных и дополнительных образовательных программ, разрабатывать отдельные их компоненты (в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий)
	ОПК.2.1 Знать закономерности и принципы построения образовательных систем, основы дидактики и методологии педагогики; нормативно-правовые, психологические и методические основы разработки основных и дополнительных образовательных программ (в том числе с использованием ИКТ).

	ОПК.2.2 Уметь определять содержание и структуру, порядок и условия организации образовательной деятельности на основании требований нормативно-правовых актов и учебно-методической документацией
	ОПК.2.3 Владеть способностью разрабатывать и реализовывать отдельные компоненты основных и дополнительных образовательных программ с учётом методологических, методических, нормативно-правовых, психолого-педагогических, проектно-методических и организационно-управленческих средств (в том числе с использованием ИКТ)
2	ПК-2 способен организовать учебную и учебно-производственную деятельность обучающихся по освоению учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) программ среднего профессионального образования
	ПК.2.1 Знать современные образовательные технологии профессионального образования (обучения)
	ПК.2.2 Уметь организовывать и проводить различные виды учебной работы в соответствии с требованиями ФГОС, локальных нормативных актов образовательной организации и профессиональных стандартов
	ПК.2.3 Владеть методиками и технологиями организации учебной и учебно-производственной деятельности обучающихся по различным её видам: учебно-исследовательская, проектная, самостоятельная работа
3	ПК-6 способен управлять текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса
	ПК.6.1 Знать основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных, теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала, теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах, основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного комплекса
	ПК.6.2 Уметь осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	ПК.6.3 Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале, деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе

Планируемые результаты практики «учебная практика (проектная)»

№ п/п	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательные результаты по практике
1	ОПК.2.1 Знать закономерности и принципы построения образовательных систем, основы дидактики и методологии педагогики; нормативно-правовые, психологические и методические основы разработки основных и дополнительных образовательных программ (в том числе с использованием ИКТ).	3.1 информационно-коммуникационные технологии
2	ОПК.2.2 Уметь определять содержание и структуру, порядок и условия организации образовательной деятельности на основании требований нормативно-правовых актов и учебно-методической документацией	У.1 определять содержание и структуру, порядок и условия организации образовательной деятельности на основании требований нормативно-правовых актов и учебно-методической документацией

3	ОПК.2.3 Владеть способностью разрабатывать и реализовывать отдельные компоненты основных и дополнительных образовательных программ с учётом методологических, методических, нормативно-правовых, психолого-педагогических, проектно-методических и организационно-управленческих средств (в том числе с использованием ИКТ)	В.1 способностью разрабатывать и реализовывать отдельные компоненты основных и дополнительных образовательных программ с учётом методологических, методических, нормативно-правовых, психолого-педагогических, проектно-методических и организационно-управленческих средств (в том числе с использованием ИКТ)
1	ПК.2.1 Знать современные образовательные технологии профессионального образования (обучения)	3.2 современные образовательные технологии профессионального образования (обучения)
2	ПК.2.2 Уметь организовывать и проводить различные виды учебной работы в соответствии с требованиями ФГОС, локальных нормативных актов образовательной организации и профессиональных стандартов	У.2 организовывать и проводить различные виды учебной работы в соответствии с требованиями ФГОС, локальных нормативных актов образовательной организации и профессиональных стандартов
3	ПК.2.3 Владеть методиками и технологиями организации учебной и учебно-производственной деятельности обучающихся по различным её видам: учебно-исследовательская, проектная, самостоятельная работа	В.2 методиками и технологиями организации учебной и учебно-производственной деятельности обучающихся по различным её видам: учебно-исследовательская, проектная, самостоятельная работа
1	ПК.6.1 Знать основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных, теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала, теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах, основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного комплекса	3.3 Знает основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных, теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала, теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах, основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного комплекса.
2	ПК.6.2 Уметь осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	У.3 Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

3	ПК.6.3 Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале, деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе	В.3 Владеет стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале, деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе.
---	---	---

2. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ТРУДОЕМКОСТЬ ПРАКТИКИ

2.1 Структура и трудоемкость практики

Структура практики	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Итого часов
	ЛЗ	ПЗ	СРС*	
Итого по практике	4	4	100	108
Первый период контроля				
Учебная практика (проектная)	4	4	100	108
Адаптации новых сотрудников службы приёма и размещения в гостинице	2		25	27
Оптимизация процесса бронирования номеров в туристическом агентстве с учётом сезонности	2		25	27
Разработка экскурсионного маршрута для гостей отеля		2	25	27
Анализ и совершенствование системы работы с жалобами гостей в гостинице		2	25	27
Итого по видам учебной работы	4	4	100	108
Форма промежуточной аттестации				
Дифференцированный зачет по практике				
Итого за Первый период контроля				108

*При организации практики на базе профильных организаций из 9 часов ежедневной самостоятельной работы студентов 6 часов планируется на базе организации (36 ч. в неделю) и 3 часа - вне профильной организации (18 ч. в неделю)

2.1 Лабораторные

Наименование раздела практики/ Тема и содержание (план)	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Учебная практика (проектная)	4
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-2: 3.1 (ОПК.2.1), У.1 (ОПК.2.2), В.1 (ОПК.2.3) ПК-2: 3.2 (ПК.2.1), У.2 (ПК.2.2), В.2 (ПК.2.3) ПК-6: 3.3 (ПК.6.1), У.3 (ПК.6.2), В.3 (ПК.6.3)	
1.1. Адаптации новых сотрудников службы приёма и размещения в гостинице Анализ текущей практики адаптации на базе выбранной гостиницы: изучение существующих документов (план адаптации, должностные инструкции, чек-листы), интервью с HR-специалистом и наставниками, наблюдение за работой новичков в первые смены. Выявление проблемных зон: длительность адаптации, уровень ошибок в работе с PMS (Property Management System), жалобы гостей, текучесть кадров среди новых сотрудников. Разработка программы адаптации: составление календарного плана на 1–3 месяца, подбор обучающих материалов (видеоинструкции, скрипты общения, памятки), определение критериев оценки успешности (тесты, контрольные смены, обратная связь от гостей). Создание методических материалов: разработка чек-листов для наставника и стажёра, сценариев ролевых игр для отработки типовых ситуаций (бронирование, конфликт с гостем, работа с овербукингом). Расчёт эффективности: определение KPI для оценки программы (срок выхода на самостоятельную работу, снижение количества ошибок, уровень удовлетворённости сотрудников). Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	2
1.2. Оптимизация процесса бронирования номеров в туристическом агентстве с учётом сезонности Сбор данных о бронировании: анализ статистики за 12 месяцев (загрузка номерного фонда, источники бронирований, отказы, средний чек), выявление сезонных пиков и спадов. Изучение каналов бронирования: сравнение эффективности собственного сайта, агрегаторов (Booking, Ostrovok и др.), прямых звонков, корпоративных клиентов. Выявление узких мест: задержки подтверждения брони, ошибки при передаче данных в отель, потери заявок в пиковые периоды. Разработка предложений по оптимизации: внедрение CRM-системы или доработка существующей, создание шаблонов ответов для разных типов запросов, распределение нагрузки между менеджерами в высокий сезон. Формирование рекомендаций по ценообразованию: динамическое ценообразование в зависимости от загрузки, пакетные предложения для межсезонья, система лояльности для постоянных клиентов. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	2

2.2 Практические

Наименование раздела практики/ Тема и содержание (план)	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Учебная практика (проектная)	4

Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-2: 3.1 (ОПК.2.1), У.1 (ОПК.2.2), В.1 (ОПК.2.3) ПК-2: 3.2 (ПК.2.1), У.2 (ПК.2.2), В.2 (ПК.2.3) ПК-6: 3.3 (ПК.6.1), У.3 (ПК.6.2), В.3 (ПК.6.3)	
1.1. Разработка экскурсионного маршрута для гостей отеля Исследование целевой аудитории: анкетирование гостей отеля (возраст детей, интересы, предпочтительная длительность экскурсии, бюджет), анализ отзывов на туристических платформах. Подбор объектов показа: выбор достопримечательностей, подходящих для семей с детьми (музеи с интерактивными программами, парки, зоопарки, мастер-классы), расчёт времени в пути и на осмотр каждого объекта. Составление маршрута: логичная последовательность посещения объектов, учёт транспортной доступности, наличие мест для отдыха и питания. Подготовка сопроводительных материалов: создание буклета с описанием маршрута, картой, расписанием, контактами гида; разработка скриптов для гида с адаптированными рассказами для детей. Оценка экономической эффективности: расчёт себестоимости маршрута, определение розничной цены, прогноз загрузки экскурсий в разные сезоны. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	2
1.2. Анализ и совершенствование системы работы с жалобами гостей в гостинице Сбор и классификация жалоб: анализ базы жалоб за последние 6–12 месяцев по категориям (номерной фонд, питание, сервис, дополнительные услуги), выявление повторяющихся проблем. Изучение текущих процедур обработки жалоб: анализ регламентов, сроков реагирования, каналов поступления жалоб (стойка ресепшен, телефон, соцсети, электронная почта). Оценка удовлетворённости гостей после решения проблемы: опрос гостей, оставивших жалобы, о степени решения проблемы и уровне сервиса. Разработка улучшений: внедрение единой системы учёта жалоб (например, на базе CRM или специализированного ПО), обучение персонала технике деэскалации конфликтов, создание стандартных ответов для типовых ситуаций. Формирование KPI и отчётности: определение метрик для контроля качества работы с жалобами (время реакции, процент решённых проблем, индекс лояльности NPS), разработка формы отчёта для руководства. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	2

2.3 СРС

Наименование раздела практики/ Тема и содержание (план)	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Учебная практика (проектная)	100
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-2: 3.1 (ОПК.2.1), У.1 (ОПК.2.2), В.1 (ОПК.2.3) ПК-2: 3.2 (ПК.2.1), У.2 (ПК.2.2), В.2 (ПК.2.3) ПК-6: 3.3 (ПК.6.1), У.3 (ПК.6.2), В.3 (ПК.6.3)	

1.1. Адаптации новых сотрудников службы приёма и размещения в гостинице Задание для самостоятельного выполнения студентом: Анализ роли и типичных трудностей. На основе не менее 3 источников (учебники, статьи, профстандарты) перечислите ключевые функции сотрудника службы приёма и размещения. Выделите 5–7 типичных трудностей, с которыми сталкиваются новички в первые 30 дней работы. Определение целей адаптации. Сформулируйте 4–5 измеримых целей программы адаптации (например, «сотрудник самостоятельно регистрирует гостя без ошибок в течение 10 минут» или «уровень ошибок в бронировании не более 2% к концу 2-й недели»). Разработка структуры программы. Составьте план адаптации на первые 90 дней: 1–3 день: вводный блок (знакомство с отелем, политикой, техникой безопасности, CRM/PMS). 1-я неделя: базовые навыки (регистрация, работа с документами, стандарты сервиса). 2–4 неделя: практика под наблюдением, разбор кейсов. 2-й месяц: самостоятельная работа с еженедельными встречами с наставником. 3-й месяц: итоговая оценка и обратная связь. Инструменты и ресурсы. Укажите, какие материалы и инструменты будут использоваться: чек-листы, скрипты, видеоинструкции, доступ к базе знаний, ролевые игры. Критерии оценки эффективности. Определите 3–4 метрики для оценки программы (например, текучесть на испытательном сроке, количество ошибок, оценка наставника, NPS сотрудника). Практическое задание. Разработайте один сценарий ролевой игры (5–7 реплик) для отработки типичной ситуации: «гость приехал раньше времени заезда и требует немедленного заселения». Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	25
---	-----------

1.2. Оптимизация процесса бронирования номеров в туристическом агентстве с учётом сезонности Задание для самостоятельного выполнения студентом: Сбор данных. Найдите открытые данные по сезонности в выбранном регионе (статистика Росстата, сайты туроператоров, отчёты ассоциаций) либо используйте условные данные (например, высокий сезон — июнь-август, низкий — ноябрь-февраль). Опишите сезонность: пики, спады, праздники. Анализ текущего процесса. Опишите процесс бронирования в агентстве (от заявки клиента до подтверждения брони). Выделите 3–5 узких мест (например, длительное согласование с отелями, ошибки при передаче данных, отсутствие автоматизации). Сегментация спроса. Разделите клиентов на 3–4 сегмента (индивидуальные туристы, группы, корпоративные клиенты, last-minute бронирования) и укажите особенности их поведения в разные сезоны. Предложения по оптимизации. Предложите 4–6 мер с учётом сезонности: автоматизация (использование CRM, интеграция с системами отелей); динамическое ценообразование; пакетные предложения для низкого сезона; скрипты для менеджеров под разные типы запросов; KPI для менеджеров (например, время обработки заявки, конверсия). Расчёт эффекта. Оцените потенциальный эффект от внедрения мер (например, сокращение времени обработки заявки на 20%, рост конверсии на 15%, снижение количества ошибок). Практическое задание. Составьте шаблон письма-подтверждения бронирования, адаптированный под высокий и низкий сезон (разный тон, акцент на преимуществах, дополнительные предложения). Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	25
1.3. Разработка экскурсионного маршрута для гостей отеля Задание для самостоятельного выполнения студентом: Портрет целевой аудитории. Опишите типичную семью (возраст детей, интересы, бюджет, предпочтения по времени активности). Укажите 3–4 ключевые потребности (например, безопасность, интерактив, возможность сделать перерыв, питание). Выбор объектов. Подберите 4–5 объектов для маршрута (музеи, парки, смотровые площадки, мастер-классы), подходящих для семейного отдыха. Обоснуйте выбор: доступность, стоимость, длительность посещения, наличие детских программ. Логистика и тайминг. Составьте маршрут на 1 день (8–10 часов) с указанием времени посещения каждого объекта, времени на дорогу и перерывы. Учитывайте пробки, часы работы, очереди. Адаптация под разные сценарии. Предложите 2 варианта маршрута: полный день (для активных семей); сокращённый (для семей с маленькими детьми или при плохой погоде). Дополнительные сервисы. Укажите, какие услуги можно предложить: трансфер, гид с опытом работы с детьми, ланч-боксы, сувениры, страховка. Практическое задание. Напишите описание маршрута для буклета (250–300 слов): яркий, понятный текст для родителей, с акцентом на пользу и эмоции для детей Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	25

1.4. Анализ и совершенствование системы работы с жалобами гостей в гостинице Задание для самостоятельного выполнения студентом: Обзор нормативной базы и стандартов. Изучите 2–3 источника (ГОСТ, стандарты гостиничного бизнеса, международные практики) и выделите ключевые требования к работе с жалобами (сроки ответа, фиксация, ответственность). Сбор и анализ жалоб. Если есть доступ к реальным данным — проанализируйте 10–15 жалоб за последний год. Если нет — используйте типовые примеры. Классифицируйте жалобы по категориям (сервис, чистота, шум, питание, бронирование) и частоте. Оценка текущей системы. Опишите, как сейчас обрабатываются жалобы (каналы поступления, ответственные, сроки, фиксация, обратная связь). Выделите 3–5 слабых мест (например, отсутствие единого журнала жалоб, долгий срок ответа). Разработка улучшений. Предложите комплекс мер: - внедрение единой системы регистрации жалоб (CRM, журнал, чат-бот); - регламент обработки (SLA: время первого ответа, срок решения, ответственные); - обучение персонала (скрипт приёма жалобы, эмпатия, решение конфликта); - система обратной связи (звонок/письмо гостю после решения проблемы). Метрики эффективности. Определите 4–5 KPI для контроля (например, среднее время ответа, доля решённых жалоб с первого раза, NPS после решения жалобы). Практическое задание. Разработайте скрипт разговора для сотрудника при получении жалобы по телефону (5–7 реплик): приветствие, эмпатия, уточнение деталей, обещание решения, завершение разговора. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	25
---	-----------

3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

3.1. Учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Ссылка на источник в ЭБС
Основная литература		
1	Гостиничная индустрия. Захарова Н.А.	https://www.iprbookshop.ru/books/135496/
2	Организация ресторанного бизнеса. Учебное пособие Жилкова Ю.В., Макаренко З.В., Насырова Л.А., Шариков В.И.	https://www.iprbookshop.ru/books/40873/
Дополнительная литература		
3	Мировой рынок гостиничных услуг. Учебное пособие Воронцова Г.Г., Воронцова А.В.	https://www.iprbookshop.ru/books/118398/

4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

4.1. Обеспеченность оценивания образовательного результата

Код компетенции по ФГОС							
Код образовательного результата прохождения практики	Текущий контроль						Промежуточная аттестация (Зачет, Дифференцированный зачет)
	Аналитическая справка	Доклад/сообщение	Информационный поиск	Кейс-задачи	Мультимедийная презентация	Опрос	
ОПК-2							
3.1 (ОПК.2.1)			+				+
У.1 (ОПК.2.2)					+		+
В.1 (ОПК.2.3)				+			+
ПК-2							
3.2 (ПК.2.1)		+					+
У.2 (ПК.2.2)						+	+
В.2 (ПК.2.3)				+			+
ПК-6							
3.3 (ПК.6.1)			+				+
У.3 (ПК.6.2)					+		+
В.3 (ПК.6.3)	+						+

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

В соответствии с локальными документами университета обязательной формой отчетности по практике является отчет по практике, который предоставляется в письменном виде.

Примерная структура отчета по практике:

- титульный лист с указанием названия практики;
- цель и задачи практики;
- место прохождения практики (школа / предприятие, класс / отдел, руководитель);
- сроки прохождения практики;
- содержание практики (перечень индивидуальных заданий);
- описание процесса выполнения индивидуальных заданий в ходе практики (объем, содержание, тема; основные затруднения и способы их преодоления; полученные результаты и др.);
- общие итоги практики, оценка (самооценка) степени реализации задач практики: успехи, трудности;
- выводы;
- приложения.

4.2.1. Текущий контроль

1. Аналитическая справка

Туристическое агентство продаёт размещение в 15 отелях разных категорий. В высокий сезон (июнь–август) до 30% бронирований срываются из-за задержек подтверждения от отелей, ошибок в передаче данных и дублирования запросов. В низкий сезон — низкая конверсия из-за отсутствия персонализированных предложений.

Студенту нужно предложить комплекс мер по оптимизации процесса бронирования с учётом сезонности. В рамках проекта требуется:

провести анализ узких мест (время обработки запроса, доля отмен, ошибки ввода, каналы бронирования);

сегментировать отели по скорости подтверждения и надёжности;

разработать матрицу сезонных стратегий (высокий сезон: приоритет быстрых отелей, лимиты на ручные запросы, автоуведомления; низкий сезон: пакетные предложения, динамическое ценообразование);

предложить инструменты автоматизации (шаблоны писем, интеграция с API отелей, дашборд статусов бронирований);

рассчитать эффект: сокращение времени обработки заявки с 48 до 24 часов, снижение доли отмен с 30% до ≤15%, рост конверсии в низкий сезон на 20%.

Ограничения: внедрение без капитальных затрат; использование текущих каналов связи (почта, мессенджеры, CRM).

2. Доклад/сообщение

«Программа адаптации администраторов стойки приёма: как снизить текучесть в первые 90 дней»

«От стресса к уверенности: практико-ориентированная адаптация в службе приёма и размещения»

«Интеграция наставничества и цифровых инструментов в адаптацию новых сотрудников гостиницы»

3. Информационный поиск

«Сезонная оптимизация бронирования: как сократить отмены и ускорить подтверждение»

«Матрица сезонных стратегий для туристического агентства: от узких мест к росту конверсии»

«Автоматизация и сегментация в бронировании: практический кейс для турфирмы»

4. Кейс-задачи

В гостинице 4* (120 номеров) высокая текучесть среди новых администраторов стойки приёма: в первые 3 месяца увольняется до 40% новичков. Основные причины — стресс при работе с гостями, недостаточная практика в PMS (например, Opera/Fidelio), слабая интеграция в команду и отсутствие понятных чек-листов для типовых ситуаций.

Студенту поручено разработать программу адаптации на первые 90 дней для новых сотрудников службы приёма и размещения. Программа должна включать:

вводный модуль (корпоративная культура, стандарты сервиса, техника безопасности);

блок по работе с PMS и CRM (практические кейсы: бронирование, изменение, отмена, переселение, расчёт);

сценарии работы с конфликтными гостями (ролевые игры, скрипты);

систему наставничества и еженедельной обратной связи;

критерии успешности прохождения этапов (чек-листы, KPI: точность ввода данных ≥98%, скорость оформления заезда ≤3 минут, NPS от гостей ≥80).

Ограничения: бюджет на обучение — не более 50 000 руб. на одного новичка; срок разработки программы — 2 недели; внедрение — поэтапно в течение 3 месяцев.

5. Мультимедийная презентация

«Семейный маршрут: как сделать экскурсию интересной для детей и удобной для родителей»

«Проектирование экскурсионных программ для семей: баланс впечатлений и комфорта»

«Квесты и интерактивы в экскурсионном маршруте: повышаем вовлечённость гостей»

6. Опрос

«От жалоб к лояльности: как выстроить систему обработки обращений гостей»

«SLA и скрипты в работе с жалобами: сокращаем негатив и повышаем NPS»

«Цифровизация обратной связи в гостинице: простые инструменты для быстрого эффекта»

4.2.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с локальными документами ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

Промежуточная аттестация (итоговая конференция по практике) проводится в форме защиты отчета (допускается индивидуальная и групповая защита).

Защита отчета по практике сопровождается мультимедийной презентацией.

Оценка по практике выставляется на основании критериев, определенных в разделе 4.3.

Оценкой результатов практики является итоговый интегральный показатель оценки за практику и рассчитывается с учетом трех составляющих:

- оценок текущего контроля по каждой составляющей практике;
- оценки защиты отчета обучающегося по практике (участие в итоговой конференции);
- оценки, указанной в характеристике обучающегося с места прохождения практики.

4.3. Критерии для определения итогового интегрального показателя оценки результатов по практике

Отметка	Критерии оценивания
"Отлично"	- выполнил в срок и на высоком уровне весь объем работы, требуемый программой практики - владеет теоретическими знаниями на высоком уровне - умеет правильно определять и эффективно осуществлять основную профессиональную задачу с учетом особенностей процесса... - проявляет в работе самостоятельность, творческий подход, такт, профессиональную (педагогическую) культуру - активно участвовал (успешно защитил отчет) в работе итоговой конференции (требования и критерии в соответствии с критериями РПП) - получил положительную характеристику с места прохождения практики («отлично», «хорошо»)
"Хорошо"	- выполнил в срок весь объем работы, требуемый программой практики - умеет определять профессиональные задачи и способы их решения - проявляет инициативу в работе, но при этом в отдельных случаях допускает незначительные ошибки - владеет теоретическими знаниями, но допускает неточности - активно участвовал (успешно защитил отчет) в работе итоговой конференции (требования и критерии в соответствии с критериями РПП) - получил характеристику с места прохождения практики («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»)
"Удовлетворительно" ("зачтено")	- выполнил весь объем работы, требуемый программой практики - не всегда демонстрирует умения применять теоретические знания различных отраслей науки на практике - допускает ошибки в планировании и проведении профессиональной деятельности - не проявляет инициативы при решении профессиональных задач - участвовал (защитил отчет) в работе итоговой конференции (требования и критерии в соответствии с критериями РПП) - получил характеристику с места прохождения практики («хорошо», «удовлетворительно»)

"Неудовлетворительно" ("не зачтено")	- не выполнил намеченный объем работы в соответствии с программой практики - обнаружил слабые теоретические знания, неумение их применять для реализации практических задач - не установил правильные взаимоотношения с коллегами и другими субъектами деятельности - продемонстрировал низкий уровень общей и профессиональной культуры - проявил низкую активность - не умеет анализировать результаты профессиональной деятельности - во время прохождения практики неоднократно проявлял недисциплинированность... - отсутствовал на базе практики без уважительной причины - нарушал этические нормы поведения и правила внутреннего распорядка организации - не сдал в установленные сроки отчетную документацию - не участвовал (не защитил отчет) на итоговой конференции (требования и критерии в соответствии с критериями РПП) - получил отрицательную характеристику с места прохождения практики
---	--

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1. Лабораторные

Лабораторные занятия проводятся в специально оборудованных лабораториях с применением необходимых средств обучения (лабораторного оборудования, образцов, нормативных и технических документов и т.п.).

При выполнении лабораторных работ проводятся: подготовка оборудования и приборов к работе, изучение методики работы, воспроизведение изучаемого явления, измерение величин, определение соответствующих характеристик и показателей, обработка данных и их анализ, обобщение результатов. В ходе проведения работ используются план работы и таблицы для записей наблюдений.

При выполнении лабораторной работы студент ведет рабочие записи результатов измерений (испытаний), оформляет расчеты, анализирует полученные данные путем установления их соответствия нормам и/или сравнения с известными в литературе данными и/или данными других студентов. Окончательные результаты оформляются в форме заключения.

2. Практические

Практическое (семинарское занятие) – групповая форма обучения, содержание которого представляет собой детализацию лекционного теоретического материала; проводится в целях закрепления знаний, умений и владений.

Основной формой проведения практических занятий (семинаров) является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

При подготовке к практическому занятию необходимо, ознакомиться с его планом; изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). К наиболее важным и сложным вопросам темы рекомендуется составлять конспекты ответов. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме.

В ходе практического занятия необходимо давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов, доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

3. Дифференцированный зачет по практике

Цель дифференцированного зачета – проверка и оценка уровня полученных обучающимися в ходе прохождения практики профессиональных знаний, умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную позицию (практический опыт), реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации.

Подготовка к зачету начинается с установочной конференции по практике, на которой обучающиеся знакомятся с программой практики, с организационными моментами прохождения практики, а также с требованиями и сроками промежуточной аттестации. Выполнение программы практики начинается с первого дня выхода в организацию, руководствуясь требованиями установленными в рабочей программе практики и озвученными на установочной конференции, а также путём самостоятельного изучения специфики образовательного (профессионального) процесса в организации.

Итоговая конференция по практике является формой проведения промежуточной аттестации и организуется в учебных структурных подразделениях университета с целью подведения итогов практики. В ходе итоговой конференции обучающиеся защищают отчеты по практике в групповой или индивидуальной форме (устанавливается руководителем практики). Оценивает защиту отчетов по практике комиссия, в состав которой могут быть включены руководители практики из числа научно-педагогических работников университета и работодателей (по возможности).

Дата проведения итоговой конференции определяется на установочной конференции и доводится до сведения обучающихся через расписание учебных занятий посредством размещения информации на стендах и на сайте ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

Итоговая конференция по практике является формой проведения промежуточной аттестации и организуется в учебных структурных подразделениях университета с целью подведения итогов практики. В ходе итоговой конференции обучающиеся защищают отчеты по практике в групповой или индивидуальной форме (устанавливается руководителем практики). Оценивает защиту отчетов по практике комиссия, в состав которой могут быть включены руководители практики из числа научно-педагогических работников университета и работодателей (по возможности).

Дата проведения итоговой конференции определяется на установочной конференции и доводится до сведения обучающихся через расписание учебных занятий посредством размещения информации на стендах и на сайте ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

Результат дифференцированного зачета выражается отметкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

4. Информационный поиск

Информационный поиск — поиск неструктурированной документальной информации.

Содержание задания по видам поиска:

- библиографический поиск (поиск необходимых сведений об источнике и установление его наличия в системе других источников) ведется путем разыскания библиографической информации и библиографических пособий (информационных изданий);
- поиск самих информационных источников (документов и изданий), в которых есть или может содержаться нужная информация;
- поиск фактических сведений, содержащихся в литературе, книге или ином источнике информации (например, об исторических фактах и событиях, о биографических данных из жизни и деятельности писателя, ученого и т. п.).

Выполнение задания:

- определение области знаний;
- выбор типа и источников данных;
- сбор материалов, необходимых для наполнения информационной модели;
- отбор наиболее полезной информации;
- выбор метода обработки информации (классификация, кластеризация, регрессионный анализ и т.д.);
- выбор алгоритма поиска закономерностей;
- поиск закономерностей, формальных правил и структурных связей в собранной информации;
- творческая интерпретация полученных результатов.

5. Доклад/сообщение

Доклад – развернутое устное (возможен письменный вариант) сообщение по определенной теме, сделанное публично, в котором обобщается информация из одного или нескольких источников, представляется и обосновывается отношение к описываемой теме.

Основные этапы подготовки доклада:

- 1) четко сформулировать тему;
- 2) изучить и подобрать литературу, рекомендуемую по теме, выделив три источника библиографической информации: первичные (статьи, диссертации, монографии и т. д.); вторичные (библиография, реферативные журналы, сигнальная информация, планы, граф-схемы, предметные указатели и т. д.); третичные (обзоры, компилятивные работы, справочные книги и т. д.);
- 3) написать план, который полностью согласуется с выбранной темой и логично раскрывает ее;
- 4) написать доклад, соблюдая следующие требования:
 - структура доклада должна включать краткое введение, обосновывающее актуальность проблемы; основной текст; заключение с краткими выводами по исследуемой проблеме; список использованной литературы;
 - в содержании доклада общие положения надо подкрепить и пояснить конкретными примерами; не пересказывать отдельные главы учебника или учебного пособия, а изложить собственные соображения по существу рассматриваемых вопросов, внести свои предложения;
- 5) оформить работу в соответствии с требованиями.

6. Мультимедийная презентация

Мультимедийная презентация – это электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы в период практики.

Для создания компьютерных презентаций используются специальные программы: (MS PowerPoint, LibreOffice Impress Adobe Flash CS5, Adobe Flash Builder и др.), сервисы Интернет (Prezi, Google Slides и др.), программы для создания видео.

Мультимедийная форма презентации позволяет представить материал как систему опорных образов, наполненных исчерпывающей структурированной информацией в алгоритмическом порядке.

На слайде можно разместить любые текст, рисунок, схему, видео- аудиофрагмент, анимацию, 3D-графику, фотографию, используя при этом различные элементы оформления.

Этапы подготовки мультимедийной презентации:

- структуризация материала по теме;
- составление сценария реализации;
- разработка дизайна презентации;
- подготовка медиа фрагментов (тексты, иллюстрации, видео, запись аудиофрагментов);
- подготовка музыкального сопровождения (при необходимости);
- тест-проверка готовой презентации.

Требование к оформлению слайдов. Стиль оформления должен быть единым. Вспомогательная информация не должна преобладать над основной. Для фона слайда выбирать холодные тона. На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов (один для фона, один для текста, один для заголовка). Для фона и текста используют контрастные цвета.

Требования к представлению информации.

К содержанию информации. Используются короткие слова и предложения. Количество предлогов, наречий, прилагательных минимизировано. Заголовки должны привлекать внимание аудитории.

К объему информации. Общее количество слайдов 15–17. На одном слайде не стоит представлять большой объем текстовой информации (не более 3-х фактов, выводов, определений). Ключевые пункты отображаются по одному на отдельных слайдах. Для обеспечения наглядности используются таблицы, диаграммы, рисунки и др.

7. Опрос

Опрос представляет собой совокупность развернутых ответов обучающихся на вопросы, полученные от преподавателя заранее. Опрос может проводиться в устной и письменной форме.

Подготовка к опросу включает в себя:

- изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется опросом;
- повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения;
- изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний;
- составление в мысленной форме ответов на поставленные вопросы.

8. Кейс-задачи

Кейс – это описание конкретной ситуации, отражающей какую-либо практическую проблему, анализ и поиск решения которой позволяет развивать у обучающихся самостоятельность мышления, способность выслушивать и учитывать альтернативную точку зрения, а также аргументировано отстаивать собственную позицию.

Рекомендации по работе с кейсом:

1. Необходимо прочитать всю имеющуюся информацию, чтобы составить целостное представление о ситуации; не следует сразу анализировать эту информацию, желательно лишь выделить в ней данные, показавшиеся важными.
2. Охарактеризовать ситуацию (сущность ситуации, второстепенные элементы, формулировка основной проблемы и последствий. Необходимо оценить все факты, касающиеся основной проблемы (не все факты, изложенные в ситуации, могут быть прямо связаны с ней), и попытаться установить взаимосвязь между приведенными данными.
3. Сформулировать критерий для проверки правильности предложенного решения, попытаться найти альтернативные способы решения, если такие существуют, и определить вариант, наиболее удовлетворяющий выбранному критерию.
4. В заключении необходимо разработать перечень практических мероприятий по реализации предложенного решения.
5. Для презентации решения кейса необходимо визуализировать решение (в виде электронной презентации, изображения на доске и пр.), а также оформить письменный отчет по кейсу.

9. Аналитическая справка

Документ, в котором кратко отражаются результаты проведенных исследований на заданную тему (по заданию преподавателя). В содержании справки предоставляются систематизированные, обобщенные и критически оцениваемые сведения по отдельным аспектам изучаемого объекта.

В качестве объектов исследования могут быть выбраны:

- развитие личности обучающихся;
- анализ динамики развития детского коллектива;
- изучение семей обучающихся;
- социальный портрет клиента;
- диагностика результатов обучения;
- содержание и специфика нормативно-правового обеспечения образовательного процесса в конкретной образовательной организации;
- соответствие отдельных компонентов образовательного процесса требованиям, предъявляемым к ним;
- нормативно-правовые основы деятельности специалиста/учреждения социальной сферы;
- деятельность специалиста по социальной работе;
- система оценки качества, используемая в учреждении социального обслуживания и социальной защиты граждан;
- реализация технологий социальной защиты и обслуживания семей /детей;
- назначение и периодичность выполнения практических работ, технических условий и последовательности операций; выявление возможных последствий неправильного или несвоевременного выполнения работы.
- выявление основных недостатков в работе отдела (зоны, цеха, участка) и разработка предложений по организационной (технической, технологической) модернизации отдела (зоны, цеха, участка).

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Дифференцированное обучение (технология уровневой дифференциации)
2. Развивающее обучение
3. Проблемное обучение
4. Кейс-технологии

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ

1. компьютерный класс – аудитория для самостоятельной работы
2. учебная аудитория для семинарских, практических занятий
3. Лицензионное программное обеспечение:
 - Операционная система Windows 10/«Алты Образование» 11
 - Microsoft Office Professional Plus/LibreOffice
 - Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition
 - Справочная правовая система Консультант плюс
 - 7-zip/Менеджер архивов
 - Adobe Acrobat Reader DC/Просмотрщик pdf и djvu-документов