

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль
текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Владивосток 2020

Рабочая программа производственной практики по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 г., № 1552, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): 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. 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

Производственная практика по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж является частью основной образовательной программы (далее ООП) подготовки специалистов среднего звена, в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Практика проводится в 6 семестре, трудоёмкость составляет 72 часа, 2 недели.

Форма контроля – дифференцированный зачёт.

Форма проведения практики – концентрировано.

1.2 Цель и задачи практики

Целью производственной (по профилю специальности) практики по профессиональному модулю ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж является формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, соответствующих виду профессиональной деятельности, приобретение практического опыта работы по специальности.

Задачами практики являются:

- формирование у обучающихся комплексного представления о специфике работы специалиста по гостеприимству в сфере индустрии гостиничного дела;
- изучение функциональных процессов, связанных с организацией и контролем текущей деятельности работников службы бронирования и продаж;
- освоение процессов, связанных с планированием мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разработкой мероприятий по повышению лояльности гостей;
- приобретение опыта работы по организации текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, сбору и анализу информации о продажах гостиничного продукта;
- развитие навыков работы с гостями и специалистом отдела бронирования, по выстраиванию межличностного, делового общения;
- содействие формированию личностных качеств, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе специалиста отдела бронирования;
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по производственной практике.

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

В соответствии с основным видом деятельности: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, к которому готовятся выпускники, в результате прохождения практики, обучающиеся должны продемонстрировать следующие результаты обучения:

иметь практический опыт: разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

уметь: планировать и прогнозировать продажи; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.

знать: функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.

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

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
Основной вид деятельности: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

3.1 Этапы прохождения практики

Содержание производственной практики по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, 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	<p>1. Организационное собрание: - ознакомление с особенностями прохождения практики; - получение индивидуального задания на практику.</p> <p>2. Инструктаж по технике безопасности: - ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ; - общее ознакомление с технологическим процессом на данном участке работы; - ознакомление с опасными зонами работ.</p>	0,5	
Основной (экспериментальный)	<p>1. Ознакомление с предприятием</p> <p>2. Выполнение работ согласно бланку индивидуального задания: - составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям; - отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; - отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями; - прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке; - информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях; - оформление принятых заявок на резервирование номеров; - оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования; - оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров; - внесение изменений в заказ на бронирование; - отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей; - отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями; - отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей; - выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; - составление проекта договоров в соответствии с</p>	6	<p>OK 01 OK 02 OK 03 OK 05 OK 07 OK 09 OK 10 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3</p>
		53	

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
	принятыми соглашениями; - предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; - предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; - контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения; - оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.		
Заключительный	1. Обобщение полученных материалов	12	
	2. Подготовка и оформление отчета о практике		
	3. Защита отчета по практике		
Всего:		72	

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, учредительные и другие документы. Охарактеризовать организационную структуру, структуру управления предприятия.

Организовать мероприятия по повышению лояльности гостей.

Проанализировать обучение персонала службы бронирования и продаж по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Определить и проанализировать предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.

Осуществить планирование, организацию, стимулирование и контроль деятельности работников службы бронирования и продаж.

Проанализировать конкурентоспособность гостиничного продукта.

Осуществить ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

4.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации практики предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)

Персональный компьютер

Стойка ресепшн

Телефон

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)

Сейф

POS-терминал

Шкаф для папок

Детектор валют

Лотки для бумаги

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. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова; Ставропольский гос. аграрный университет. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. - Текст: электронный. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>

4. Предпринимательство в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др.; Ставропольский гос. аграрный ун-т. – Ставрополь: Секвойя, 2017. – 117 с. - Текст: электронный. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485071>

5. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для СПО / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Юрайт, 2019. – 197 с. - Текст: электронный. URL: <https://biblio-online.ru/bcode/430799>

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 правовой и нормативно-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
<p>знать: функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта; виды отчетности по продажам.</p>	<p>Студент способен: определять функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; перечислять виды каналов сбыта; принципы создания системы «лояльности»; методы максимизации доходов; описывать нормативные документы; виды отчетности по продажам.</p>	<p>Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе организации и контроля текущей деятельности сотрудников и работы с нормативной документацией службы бронирования.</p>
<p>уметь: планировать и прогнозировать продажи; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта</p>	<p>Студент способен: прогнозировать продажи; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; определять эффективность мероприятий; проводить обучение персонала службы.</p>	<p>Работа с документами службы бронирования. Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе выстраивания коммуникаций с коллективом, руководством, гостями. Контроль правильности разработки предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.</p>

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
иметь практический опыт: разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.	Студент способен: разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта; оформлять документы; определять эффективность мероприятий.	Заполнение бланков-форм, ведомостей. Экспертная оценка выполнения заданий по разработке практических рекомендаций; по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов. 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 окончании 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 на практику, 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 трудового распорядка;
- 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 практики и 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 окончании 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-ГД-20
согласно приказу ректора № _____-с от _____ года
направляется в _____
для прохождения производственной практики по специальности 43.02.14 «Гостиничное
дело» 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 производственной практике

Студент(ка) _____,

ФИО

обучающийся(аяся) на ____ курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) производственную практику в объеме ____ часов с «__» _____ 202__ г. по «__» _____ 202__ г.

в организации _____

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период производственной практики

<i>№ п/п</i>	<i>Вид работ</i>	<i>Кол-во часов</i>

(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 производственной 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
	<i>Оформление отчёта практики</i>		
<i>последний день</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>		

Руководитель практики _____

подпись

Ф.И.О.

М.П.

1. Дневник ведется по каждому разделу практики.
2. В начале 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 3)

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 четко.

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 производственной практике – от 15 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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль
текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

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) _____,

Ф.И.О.

обучающийся(аяся) на __ курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла)
производственную 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)
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ПК 4.1		
	ПК 4.2		
	ПК 4.3		
Итоговая оценка по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж			

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
М.П.

Ф.И.О.

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Макет характеристики на студента

ХАРАКТЕРИСТИКА

о прохождении производственной практики студента (ки)

Студент _____

проходил практику с _____ 201_ г. по _____ 201_ г.

(ФИО студента)

№ курса/группы

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 производственную 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
производственной практике по профессиональному модулю
ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников
службы бронирования и продаж

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Владивосток 2020

Контрольно-оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по производственной практике по профессиональному модулю ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж разработаны в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 г. № 1552, примерной образовательной программой, рабочей программой практики.

Разработчик(и): 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. 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 производственной практики по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

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 05 ОК 07 ОК 09 ОК 10 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	П1	разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов
	П2	оформлять документы и вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке
	П3	определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта
	У1	планировать и прогнозировать продажи
	У2	разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей
	У3	выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению
	У4	проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж
	У5	определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта
	У6	разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта
	31	функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж
	32	рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка
	33	виды каналов сбыта гостиничного продукта
	34	принципы создания системы «лояльности» работы с гостями
	35	методы максимизации доходов гостиницы
	36	критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам
	37	виды отчетности по продажам
	38	нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж
	39	перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию
	310	методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта

3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС ³
П1	Способность спланировать разработку практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	Отчет по производственной практике (пункт 6)	Задание на практику (пункт 5) (5.1)
П2	Способность организовать оформление документов и ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке	Отчет по производственной практике (пункт 2.2)	
П3	Способность сравнить эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта	Отчет по производственной практике (пункт 1.5)	
У1	Способность организовать планирование и прогнозирование продаж	Отчет по производственной практике (пункт 1.4)	
У2	Способность проанализировать разработку мероприятий по повышению лояльности гостей	Отчет по производственной практике (пункт 6)	
У3	Способность определить конкурентоспособность гостиничного продукта и разработку мероприятий по ее повышению	Отчет по производственной практике (пункт 1.5)	
У4	Способность выполнить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж	Отчет по производственной практике (пункт 6)	
У5	Способность организовать мероприятия по стимулированию сбыта гостиничного продукта	Отчет по производственной практике (пункт 6)	
У6	Способность сравнить разработку и предоставление предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	Отчет по производственной практике (пункт 6)	
31	Способность перечислить функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж	Отчет по производственной практике (пункт 1.3)	
32	Способность описать рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка	Отчет по производственной практике (пункт 1.1)	
33	Способность определить виды каналов сбыта гостиничного продукта	Отчет по производственной практике (пункт 1.1)	

Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС ³
34	Способность изложить принципы создания системы «лояльности» работы с гостями	Отчет по производственной практике (пункт 6)	
35	Способность определить методы максимизации доходов гостиницы	Отчет по производственной практике (пункт 2.1)	
36	Способность перечислить критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам	Отчет по производственной практике (пункт 1.4)	
37	Способность описать виды отчетности по продажам	Отчет по производственной практике (пункт 2.1)	
38	Способность изложить нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж	Отчет по производственной практике (пункт 1.2)	
39	Способность описать перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию	Отчет по производственной практике (пункт 2.4)	
310	Способность отличить методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта	Отчет по производственной практике (пункт 6)	

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:

$$O_{рез.} = 0,5 \times O_{отчет} + 0,5 \times O_{отзыв}, \text{ где}$$

Отчет - оценка за оформленный письменно отчет, включающий дневник по практике;
Отзыв - 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, учредительные и другие документы. Охарактеризовать организационную структуру, структуру управления предприятия.

Организовать мероприятия по повышению лояльности гостей.

Проанализировать обучение персонала службы бронирования и продаж по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Определить и проанализировать предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.

Осуществить планирование, организацию, стимулирование и контроль деятельности работников службы бронирования и продаж.

Проанализировать конкурентоспособность гостиничного продукта.

Осуществить ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.