

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ 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 учебной 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): Е.С. Асташина, мастер производственного обучения
Ж.А. Беленькая, мастер производственного обучения

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

Председатель ЦМК _____ *А.Д. Гусакова*
подпись А.Д. Гусакова

Согласовано:

Директор ИП Шумакова Е.В.



Е.В. Шумакова

Е.В. Шумакова

Директор по развитию
ООО «Управляющая компания «Экватор»



О.В. Женжера

О.В. Женжера

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**
- 2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЁННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП СПО**
- 3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**
- 4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**
- 5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**
- 6 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ И ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ**
- 7 ПРИЛОЖЕНИЯ**
 - Приложение А. Макет направления на практику**
 - Приложение Б. Макет индивидуального задания на практику**
 - Приложение В. Пример оформления дневника практики**
 - Приложение Г. Рекомендации к оформлению отчета по практике**
 - Приложение Д. Образец оформления титульного листа отчета по практике**
 - Приложение Е. Макет аттестационного листа**
 - Приложение Ж. Макет характеристики на студента**

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1 Место практики в структуре основной образовательной программы

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.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 4 семестре, трудоёмкость составляет 72 часа, 2 недели.

Форма контроля – дифференцированный зачёт.

Форма проведения практики – концентрировано.

1.2 Цель и задачи практики

Целью учебной практики по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж является формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по специальности.

Задачами практики являются:

- формирование у обучающихся комплексного представления о специфике работы 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 ознакомлением работы службы бронирования и продаж;
- приобретение опыта работы по организации текущей деятельности работников службы, сбору и анализу информации о потребностях целевого рынка;
- 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 учебной 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: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж.

знать: структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.

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 учебной 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 | 1. Организационное собрание: - ознакомление с особенностями прохождения практики; - получение индивидуального задания на практику. 2. Инструктаж по технике безопасности: - ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии; - общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии. | 0,5 | |
| Основной (экспериментальный) | 1. Ознакомление с должностными обязанностями сотрудников службы бронирования и продаж 2. Выполнение работ согласно бланку индивидуального задания: - организация рабочего места; - изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия; - использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа; - оформление бронирования с использованием телефона; - оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора; - оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования; - оформление индивидуального бронирования; - оформление группового, от компаний и коллективного бронирования; - внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров; - внесение дополнительной информации в заказ на бронирование; - оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров; - оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования; - отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля; - предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; - предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях; - отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда; - передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам; - контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения; | 6 | ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 05 ОК 07 ОК 09 ОК 10 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3 |

| Этап практики ¹ | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся. Виды работ ² | Количество часов | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|----------------------------|--|------------------|---|
| | - создание отчетов по бронированию. | | |
| 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 должностными обязанностями сотрудников службы бронирования и продаж.

Определить и проанализировать потребности бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

Проанализировать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж.

Оценить эффективность работы службы бронирования и продаж.

Осуществить мониторинг рынка гостиничных услуг.

Изучить основные и дополнительные услуги отеля.

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

4.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации практики предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

– **Тренажерный комплекс** «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 |
|--|--|---|
| знать: структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с | Студен способен: определять структуру и место службы бронирования и продаж; | Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе организации и контроля |

| Результаты обучения | Критерии оценки | Методы оценки |
|---|--|--|
| <p>другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.</p> | <p>перечислять способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения; методы управления продажами; критерии оценки эффективности работы сотрудников; формировать каналы и технологии продаж гостиничного продукта.</p> | <p>текущей деятельности сотрудников службы и работы с видами тарифных планов и тарифной политикой гостиничного предприятия.</p> |
| <p>уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж.</p> | <p>Студент способен: планировать потребность службы бронирования и продаж; осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; анализировать информацию о потребностях целевого рынка; оценивать эффективность работы службы.</p> | <p>Работа с информацией о потребностях целевого рынка. Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе выстраивания коммуникаций с коллективом, руководством, гостями. Контроль правильности осуществления мониторинга рынка гостиничных услуг.</p> |

| Результаты обучения | Критерии оценки | Методы оценки |
|--|--|--|
| иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | Студент способен: организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж; определять конкурентоспособность гостиничного продукта; осуществлять контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж. | Заполнение бланков службы бронирования и продаж. Экспертная оценка выполнения заданий по организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. 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 Академическом колледже ВГУЭС.

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.

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.

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.

По итогам практики руководитель формирует 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 и заместителя директора по учебной работе Академического колледжа.

На протяжении всего периода прохождения практики 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 индивидуальном задании по практике отводится 2 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. Отчет должен содержать 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 С-ГД-19
согласно приказу ректора № _____-с от _____.____.____ года
направляется в _____
для прохождения учебной 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 учебной практике

Студент(ка) _____,

ФИО

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

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики

| <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 учебной практики

Студент (ка) _____

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия _____

Группа _____

Место прохождения практики _____

Сроки прохождения с _____ по _____

Инструктаж на рабочем месте «__» _____ 202__ г. _____
дата подпись Ф.И.О. инструктирующего

| Дата (период) | Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день) | Оценка | Подпись руководителя практики |
|-----------------------|--|--------|-------------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | <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 учебной практике – от 10 листов формата А4 (без учёта приложений).

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Образец оформления титульного листа отчета по практике

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

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю ПМ.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) учебную практику в объеме __ часов с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г. в организации _____

наименование организации, юридический адрес

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

| Вид профессиональной деятельности | Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций | Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями | Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно) |
|---|---|--|---|
| 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 учебной практики студента (ки)

Студент _____
(ФИО студента) _____ № курса/группы _____
проходил практику с _____ 201_ г. по _____ 201_ г.
на базе _____
название предприятия

в подразделении _____
название подразделения

За период прохождения практики студент посетил _____ дней, из них по уважительной причине отсутствовал _____ дней, пропуски без уважительной причины составили _____ дней.

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

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

Студент не справился со следующими видами работ:

За время прохождения практики студент показал, что _____
_____ умеет/не умеет планировать и организовывать собственную деятельность, способен/не способен налаживать взаимоотношения с другими сотрудниками, имеет/не имеет хороший уровень культуры поведения, умеет/не умеет работать в команде, высокая/низкая степень сформированности умений в профессиональной деятельности.

В отношении выполнения трудовых заданий проявил себя _____

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

Должность наставника/куратора

подпись

И.О. Фамилия

М.П.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения промежуточной аттестации по
учебной практике по профессиональному модулю
ПМ.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 учебной 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): Е.С. Асташина, мастер производственного обучения
Ж.А. Беленькая, мастер производственного обучения

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

Председатель ЦМК  А.Д. Гусакова
подпись

Согласовано:

Директор ИП Шумакова *Е.В.*



Е.В. Шумакова

Директор по развитию
ООО «Управляющая компания «Экватор»



О.В. Женжера

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной практики по профессиональному модулю ПМ.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 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09 ОК 10 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3 | П1 | планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале |
| | П2 | организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| | П3 | выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта |
| | П4 | контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |
| | У1 | оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале |
| | У2 | осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг |
| | У3 | выделять целевой сегмент клиентской базы |
| | У4 | собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка |
| | У5 | ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля |
| | У6 | оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж |
| | 31 | структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы |
| | 32 | направления работы отделов бронирования и продаж |
| | 33 | способы управления доходами гостиницы |
| | 34 | особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе |
| | 35 | особенности работы с различными категориями гостей |
| | 36 | методы управления продажами с учётом сегментации |
| | 37 | способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ |
| | 38 | особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы |
| | 39 | каналы и технологии продаж гостиничного продукта |

| Код ОК, ПК ¹ | Код результата обучения ¹ | Наименование результата обучения ¹ |
|-------------------------|--------------------------------------|--|
| | 310 | ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия |
| | 311 | критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж |

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 потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | Отчет по учебной практике (пункт 1.4) | Задание на практику (пункт 5) (5.1) |
| П2 | Способность выбрать метод организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Отчет по учебной практике (пункт 1.3) | |
| П3 | Способность проанализировать конкурентоспособность гостиничного продукта | Отчет по учебной практике (пункт 1.5) | |
| П4 | Способность проверить текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | Отчет по учебной практике (пункт 1.4) | |
| У1 | Способность оценить потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | Отчет по учебной практике (пункт 1.4) | |
| У2 | Способность применить методы мониторинга рынка гостиничных услуг | Отчет по учебной практике (пункт 1.5) | |
| У3 | Способность выявлять целевой сегмент клиентской базы | Отчет по учебной практике (пункт 2.1) | |
| У4 | Способность выполнить сбор и анализ информации о потребностях целевого рынка | Отчет по учебной практике (пункт 2.1) | |
| У6 | Способность проанализировать номенклатуру основных и дополнительных услуг отеля | Отчет по учебной практике | |

| Код результата обучения | Показатель ² овладения результатами обучения | Оценочные средства | |
|-------------------------|--|---------------------------------------|----------------------------------|
| | | Наименование | Представление в ФОС ³ |
| У7 | Способность оценить эффективность работы службы бронирования и продаж | (пункт 1.4) | |
| 31 | Способность соотнести структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием | Отчет по учебной практике (пункт 1.3) | |
| 32 | Способность перечислить направления работы отделов бронирования и продаж | Отчет по учебной практике (пункт 1.1) | |
| 33 | Способность изложить способы управления доходами гостиницы | Отчет по учебной практике (пункт 1.3) | |
| 34 | Способность перечислить особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе | Отчет по учебной практике (пункт 1.5) | |
| 35 | Способность изложить особенности работы с различными категориями гостей | Отчет по учебной практике (пункт 2.1) | |
| 36 | Способность перечислить методы управления продажами с учётом сегментации | Отчет по учебной практике (пункт 1.4) | |
| 37 | Способность перечислить способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ | Отчет по учебной практике (пункт 1.5) | |
| 38 | Способность перечислить особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы | Отчет по учебной практике (пункт 1.4) | |
| 39 | Способность перечислить каналы и технологии продаж гостиничного продукта | Отчет по учебной практике (пункт 1.3) | |
| 310 | Способность описать ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия | Отчет по учебной практике (пункт 1.4) | |
| 311 | Способность описать критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж | Отчет по учебной практике (пункт 2.1) | |

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.

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

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

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

5. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

5.1 Пример задания на практику:

Задание 1

Ознакомиться с должностными обязанностями сотрудников службы бронирования и продаж.

Определить и проанализировать потребности бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

Проанализировать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж.

Оценить эффективность работы службы бронирования и продаж.

Осуществить мониторинг рынка гостиничных услуг.

Изучить основные и дополнительные услуги отеля.