Частное профессиональное образовательное учреждение

Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа
производственной практики

ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: *очная*

Вологда, 2024

Рассмотрена на заседании
цикловой комиссии технологии и сервиса
Протокол № 8 от «03» апреля 2024 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ А.И. Комиссарова

Утверждаю:
Зам. директора по учебно-методической работе
_____ А.А. Русина

Согласовано:
Зам. директора по производственному обучению
_____ В.А. Груничева

Организация-разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж.

Разработчики: Кадулина С.А., преподаватель ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программы профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта.

Согласовано:
ИП Мечаев Отель "Волга"
наименование организации
Ст. администратор — А.Э. Яковлева
должность — подпись — ФИО

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ 5
3. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ 6
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ 8
5. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ 16
6. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ 17
7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ 18

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения рабочей программы производственной практики в структуре ППССЗ.

Рабочая программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

1.2. Цели и задачи производственной практики.

Целью производственной практики является овладение указанными видами деятельности.

Задачами производственной практики является приобретение практического опыта по ВПД Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж:

- планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
- организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики.

Максимальная учебная нагрузка обучающегося – 6 недель (30 дней) – 216 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями (отражены в аттестационном листе):

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Производственная практика направлена на углубление обучающимся первоначального профессионального опыта, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности в организациях различных организационно-правовых форм (далее - организация).

Производственная практика проводится непрерывно по завершению освоения программы профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта в соответствии с графиком учебного процесса.

Определение баз практики осуществляется администрацией колледжа на основе прямых договоров с организациями, независимо от их организационно-правовых форм собственности и закрепляется приказом о направлении обучающихся на практику. Перечень баз практики обновляется ежегодно.

Во время практики обучающиеся могут быть зачислены на вакантные должности (по согласованию с руководителем практики от организации), если работа соответствует требованиям программы производственной практики. На обучающихся, принятых на вакантные должности в период прохождения практики распространяется трудовое законодательство РФ, в том числе в части государственного социального страхования наравне с другими работниками.

Продолжительность рабочего дня при прохождении практики составляет не более 36 часов в неделю.

К практике допускаются обучающиеся, не имеющие академической и финансовой задолженности.

Перед началом практики обучающийся на инструктаже обязан получить комплект документов для прохождения производственной практики:

- Направление – остается в организации, подтверждает факт направления обучающегося на практику колледжем в конкретную организацию.
- Договор (в двух экземплярах) – один экземпляр возвращается в колледж в течение 3 дней после начала практики.
- Подтверждение – заполняется в организации, возвращается в колледж в течение 3 дней после начала практики.
- Программа производственной практики – выдается в печатном и/или электронном виде.
- Бланк характеристики – заполняется на практиканта руководителем практики от организации по окончании практики и сдается обучающимся в колледж вместе с отчетом.

- Аттестационный лист – заполняется на практиканта руководителем практики от организации после окончания практики и сдается обучающимся в колледж вместе с отчетом.

Руководство практикой в организациях осуществляют наставники из числа высококвалифицированных работников организации.

Функции руководителя практики от организации:

- контроль выполнения обучающимися заданий, предусмотренных программой практики;
- анализ работы практиканта за день;
- ежедневная проверка дневника и выставление оценки за выполненную работу;
- заполнение бланка характеристики и аттестационного листа по окончании практики.

Общее руководство практикой от колледжа возлагается на заместителя директора по производственному обучению, непосредственное – на преподавателей профессиональных модулей.

Функции руководителя практики от колледжа:

- регулярное посещение баз практики с целью контроля за работой практикантов;
- оказание методической помощи обучающимся в отработке программы практики и в написании отчета;
- контроль за соблюдением обучающимися правил внутреннего трудового распорядка, действующего по месту прохождения практики.

Обучающийся в период прохождения практики обязан:

- выполнять все виды работ, предусмотренные календарно-тематическим планом;
- ежедневно вести дневник;
- ежедневно, в конце рабочего дня, представлять дневник на подпись руководителю;
- своевременно выполнять указания руководителя практики по месту работы;
- соблюдать и выполнять все требования и правила, действующие в организации, являющейся местом прохождения практики (в том числе правила внутреннего трудового распорядка, пожарной безопасности и охраны труда).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№	Содержание		Объем времени, отводимый на практику, дни	ПК
	Вид работ	Задание		
1.	Ознакомление с гостиничным предприятием.	1.1 Ознакомиться с документами, регламентирующими деятельность конкретного гостиничного предприятия и устройством гостиничного предприятия. Изучить виды служб гостиничного предприятия, персонал, информационное обеспечение службы бронирования и продаж. Изучить организацию работы и рабочего места службы бронирования и продаж.	1	
2.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	2.1 Проанализировать должностные инструкции работников службы бронирования и продаж. 2.2 Проанализировать номерной фонд, программу лояльности гостиничного предприятия. 2.3 Проанализировать виды дополнительных услуг, услуг питания в гостиничном предприятии. 2.4 Проанализировать применяемые виды бронирования и виды заявок на бронирование в гостиничном предприятии 2.5 Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков бронирования. 2.6 Аннулировать бронирование. Изучить технологию ведения телефонных переговоров в гостиничном предприятии. 2.7 Консультировать потребителей о применяемых способах бронирования на русском и английском языке. 2.8 Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования. 2.9 Определить численность и функциональные обязанности работников, в соответствии с особенностями рынка и	9	ПК 4.1

		используемыми каналами сбыта гостиничного продукта.		
3.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	3.1 Проанализировать состояние спроса на услуги и соответствующих им типов маркетинга. Наметить мероприятия по выравниванию рыночной ситуации 3.2 Составить анкету (вопросы для интервью) на предмет удовлетворенности клиента услугами гостиничного предприятия. 3.3 Проанализировать мероприятия по формированию спроса в гостиничном предприятии. Разработать рекомендации по совершенствованию мероприятий по формированию спроса в гостиничном предприятии. 3.4 Проанализировать мероприятия СТИС в гостиничном предприятии. Разработать рекомендации по совершенствованию мероприятий по стимулированию сбыта для клиентов и персонала. Выбрать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности. 3.5 Проанализировать и оценить конкурентоспособность гостиничного продукта и гостиничного предприятия. На основании составленной матрицы оформить многоугольник конкурентоспособности. Сделать соответствующие выводы и рекомендации.	**10**	**ПК 4.2**
4.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	4.1 Проанализировать товарную политику гостиничного предприятия. Проанализировать жизненный цикл услуг при формировании товарной политики. 4.2 Проанализировать ценовую политику гостиничного предприятия. - рассмотреть документы, устанавливающие цены на товары и услуги гостиничного предприятия (прайс-листы, прейскуранты и др.). - проанализировать изменения цен на услуги в динамике, систему скидок как составную часть ценообразования. Разработать предложения по	**10**	**ПК 4.3**

		улучшению ценовой политики гостиничного предприятия. 4.3 Изучить средства рекламы, применяемые в гостиничном предприятии. 4.4 Проанализировать сайт гостиничного предприятия. Разработать медиа-план для гостиничного предприятия. гостиничного предприятия. 4.5 Контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда в процессе работы в службе бронирования и продаж. Контролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж.		

Таблица 1 - Анализ состояния спроса и соответствующих им типов маркетинга

Состояние спроса	Тип маркетинга	Примеры услуг (основных, дополнительных)	Маркетинговая стратегия (мероприятия по выравниванию рыночной ситуации)
Отрицательный	Конверсионный		
Отсутствующий	Стимулирующий		
Полноценный	Поддерживающий		
Нерегулярный	Синхромаркетинг		
Чрезмерный	Демаркетинг		
Падающий	Ремаркетинг		
Нерациональный	Противодействующий		
Скрытый	Креативный		

Таблица 2 - Анализ мероприятий по формированию спроса

Мероприятие	Место, дата проведения, участники	Результат
Презентации Выставки День открытых дверей Дегустации…		

Таблица 3 - Анализ мероприятий по стимулированию сбыта

СТИС по отношению к покупателям	Вид	Примеры	Результат
	Скидки ...		
	Программы лояльности		
СТИС по отношению к персоналу	Вид	Примеры	Результат
	Премии ...		
	Стимулирование сотрудников		
	Штрафные санкции		

Таблица 4 - Оценка влияния маркетинга на эффективность коммерческой деятельности гостиничного предприятия

Задание:

1. Укажите разрабатываемый вид деятельности, компанию и реализуемые ею товары (или, услуги).

Вид деятельности / тип бизнеса	Юридическое название организации	Перечень основных продуктов/услуг предприятия

2. С точки зрения имеющегося у Вас опыта, дайте качественную и количественную характеристику выбранного вида деятельности (масштаб деятельности, конкуренты, основные потребители, проблемы, объем и динамика рынка и т.д.):

3. Используя SWOT-анализ проведи оценку деятельность выбранной компании

Потенциальные внутренние сильные стороны (Strengts)	Потенциальные внутренние слабые стороны (Weaknesses)
Потенциальные внешние благоприятные возможности (Opportunities)	Потенциальные внешние угрозы (Threats)

4. Проведите АВС-анализ ресурсов выбранного предприятия.

4.1. В качестве объекта анализа (столбец «наименование») могут выступать: список ассортимента, сырья, клиентов, статей бюджета и т.д.

Определите показатель (столбец «значение»), по которому Вы хотите отсортировать позиции. В зависимости от объекта АВС-анализа, это может быть: объем продаж, прибыли, стоимость закупки сырья, затраты на человека или прибыль/ продажи с подразделения, уровень инвестиций.

№ п.п.	Наименование	Значение, руб.
	Сумма:	

4.2. Отсортируйте все позиции по убыванию продаж (или, прибыли)

№ п.п.	Наименование	Значение, руб.
		Сумма:

4.3. Определите вклад (долю) каждой позиции. Данное действие выражается в делении суммы отдельной позиции на общую сумму продаж (столбец «вклад»).

В столбце «накопительный вклад» рассчитайте совокупный процент. Накопительный процент считается накопительно, начиная с верхних строк таблицы.

№ п.п.	Наименование	Значение, руб.	Вклад, %	Накопительный вклад, %
	Сумма:			

4.4. На основании столбца «накопительный вклад» выделите группы А, В и С по каждой позиции. Помните:

- Все позиции от начала таблицы до границы 80% — категория «А»
- Все позиции от границы 80% до границы 95% — категория «В»
- Все позиции от границы 95% до границы 100% — категория «С»

4.5. Подготовьте выводы по АВС-анализу:

Таблица 5 - Анализ конкурентной среды предприятия

Задание:

1. Возьмите за основу предложенную матрицу оценки конкурентоспособности предприятия гостиничного сервиса, адаптируйте предложенную модель под предприятие-базу практики.

2. Проанализируйте конкурентную среду (по 5-балльной системе).

3. Сделайте соответствующие выводы и наметьте мероприятия по улучшению ситуации для предприятия (цель - удержать занятую позицию, определить сильные и слабые стороны конкурентов, обойти конкурентов).

4. Начертите многоугольник конкурентоспособности.

Критерии конкурентоспособности	Предприятие гостиничного сервиса	Конкуренты	
		А	В
1. Место расположения: – центр города; – пригород; – спальный район; – вблизи ТРЦ; – вблизи достопримечательностей; – _____.			
2. Категория звездности: – 5 звёзд; – 4звезды; – 3 звезды; – 2 звезды; – 1 звезда.			
3. Номерной фонд: – одноместные номера; – двуместные номера; – сюит; – люкс; – апартаменты; – студия.			
4. Интерьер: – номеров; – холлов;			
5. Экстерьер: – здания; – территория гостиницы; – зеленая зона.			
6. Наличие предприятия общественного питания:			

– ресторан; – кафе; – столовая; – лобби-бар; –			
7. Персонал (оценить по возможности) – численность; – компетентность; – уровень обслуживания.			
8. Дополнительные услуги: – медицинское обслуживание; – косметический салон; – утренняя побудка; – мыльные принадлежности; – экскурсионное обслуживание; – продажа сувениров; – прокат а/м; – вызов такси; – заказ авиа- и ж/д- билетов; – ночной клуб; – химчистка; – прачечная; – бассейн; – сауна; –			
9. Проведение корпоративных и развлекательных программ (при наличии банкетного, концертного и/или коференц-зала).			
10. Техническое оснащение: – в гостиничных номерах; – служба обслуживания гостей; – лифтовое оборудование.			
11. Наличие информационных технологий: – интернет; – Wi-Fi.			
12. Наличие информации о гостинице и услугах, предоставляемых в ней: – Сеть интернет (сайт).			
13. Служба охраны: – безопасность здания; – наличие охраняемой стоянки; – наличие сейфа.			
14. Наличие бренда (символика).			
15. Опыт работы в гостиничной сфере			
16. Реклама			

17.Сотрудничество с туристическими фирмами.			
18. Ценовая политика (доступность цены, скидки).			
19. Обслуживаемый сегмент рынка.			
ИТОГО:			

Таблица 6 - Анализ жизненного цикла услуги при формировании товарной политики

Введение	Рост	Зрелость	Спад
Основные услуги			
Дополнительные услуги			

Таблица 7 – Виды и средства рекламы

Виды рекламы	Средства рекламы	Примеры
Печатная	Буклеты Визитки Календари	
Реклама в СМИ	Реклама в прессе	
	Реклама на радио	
	Реклама на телевидении	
Наружная реклама	Вывеска (проанализировать информацию в соответствии с ФЗ «О защите прав потребителей», ст. 6)	
	Вывески	
	Флаги, зона входа	
	Придворова территория	
	др. средства наружной рекламы	
Интернет-реклама	Сайт	
Рекламные сувениры	Сувенирная продукция (ручки, полотенца, статуэтки)	

Таблица 8 –Маркетинговая среда гостиничного предприятия

Задание:

1. Проанализируйте маркетинговую среду гостиничного предприятия.
2. Укажите основные факторы, которые влияют на деятельность гостиничного предприятия.
3. Проанализируйте (раскройте) основные политические, экономические, социальные и технологические факторы, которые воздействуют на рынок и на Ваше гостиничное предприятие. Данные анализа занести в таблицу.

На основании проведенного анализа маркетинговой среды гостиничного предприятия, предложите мероприятия по:

А) противодействию конкурентам:

Б) расширению сегмента потребителей

В) развитию компании

Г) Минимизации рисков

Таблица 8 – Проведение маркетингового исследования. Разработка анкеты для гостиничного предприятия

Задание:

1. Проведите маркетинговое исследование гостиничного предприятия методом анкетирования.

2. Сформулируйте цель маркетингового исследования

3. При исследовании поведенческой реакции потребителей на стадиях: приобретения, использования или обладания товаром (услугой), разрабатывая содержание анкеты, можно воспользоваться матрицей Ж.Ж. Ламбена, которая позволяет методологически правильно и системно подойти к формированию вопросов.

Вопросы	Поведение приобретения	Поведение использования	Поведение обладания
Что?	Привычные марки (наименования блюда) Последняя купленная марка (заказ блюда)	Тип использованного товара (услуги). Товар (услуга) - заменитель	Реально сохранённые марки товара (услуги)
Сколько?	Объём одной закупки	Объём потребления за период времени	Количество сохранённых товаров (услуги)
Как?	Условия приобретения	Форма использования товара (блюда)	Способ оказания
Где?	Обычные и случайные места покупки	Места потребления	Место оказания
Когда?	Дата последней покупки. Интервал между ними	Обычное время использования	Период и продолжительность оказания
Кто?	Кто обычно закупает товар	Кто потребляет товар (блюдо) чаще всего	Кто оказывает услугу

При конкурентном анализе целесообразно дополнить матрицу вопросами: У КОГО? и ПОЧЕМУ?

4. Для решения поставленной задачи разработайте анкету, содержащую не менее 12-15 вопросов, максимально используя все приемы составления закрытых вопросов.

5. Используя разработанную анкету, проведите маркетинговое исследование. Опросите не менее 20 респондентов. Подготовьте письменный отчет.

Задание выполняется поэтапно:

№ этапа	Задание
1.	Составьте анкету для потребителя (гостя) гостиницы цель: выявление потребительских предпочтений Анкета должна состоять из 3 частей: 1 – обращение к респонденту 2 – перечень вопросов и варианты ответов; 3 – сведения о респонденте
2.	Апробирование анкеты
3.	Составьте резюме по проведенному исследованию
4.	Какие вопросы можно добавить в анкету?
5.	Предложите заключительный вариант анкеты
6.	Защита своего варианта анкеты

5. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

По завершении производственной практики обучающийся **в первый день после окончания практики** должен отчитаться перед руководителем практики от колледжа. Результаты производственной практики оформляются в виде отчета. Отчет является основным документом обучающегося, отражающим выполненную им, во время практики, работу. В нем должна быть раскрыта конкретная самостоятельная работа обучающегося в организации, где проходила практика, а также отработка тем, предусмотренных календарно-тематическим планом. Разработанные обучающимся предложения для организации целесообразно оформить на отдельном листе. Отчет может включать в себя текстовый, графический и другой иллюстрированный материал.

Структура отчета по производственной практике:

- Титульный лист (ПРИЛОЖЕНИЕ А);
- Календарно-тематический план (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) – составляется на основании раздела 3 программы практики, утверждается руководителем практики от организации в первый день практики (дата, подпись руководителя практики от организации, печать организации);
- Дневник о прохождении производственной практики (ПРИЛОЖЕНИЕ В) – заполняется ежедневно, содержит перечень выполненных работ за день; дневник ежедневно просматривает руководитель практики от организации, ставит оценку и заверяет подписью;
- Основная часть – содержит материалы, раскрывающие содержание выполненных работ в период прохождения практики; выполняется в соответствии с календарно-тематическим планом; должна содержать минимальное количество теоретического материала, в основном должна раскрывать процессы, происходящие в организации в соответствии с тематикой практики;
- Приложения – оформляются в конце отчета, должны быть пронумерованы, в тексте обязательно должны быть ссылки на соответствующие приложения; включают в себя копии документов организации, в том числе в заполнении и составлении которых принимал участие обучающийся; список необходимых документов представлен в Приложении Е.

Объем отчета – 20-30 листов машинописного текста (без учета приложений). Листы должны быть пронумерованы (нумерация начинается с календарно-тематического плана). Требования к оформлению отчета по производственной практике представлены в Приложении Ж программы практики.

Помимо отчета, обучающемуся необходимо предоставить характеристику (ПРИЛОЖЕНИЕ Г) и аттестационный лист (ПРИЛОЖЕНИЕ Д), подписанные руководителем практики от организации (с печатью организации).

6. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Завершающим этапом производственной практики является дифференцированный зачет в форме защиты отчета по практике с выставлением оценки.

Защита отчета по практике обучающегося оценивается по пятибалльной системе.

Критерии оценки защиты отчета по практике:

- оценка «отлично» - замечания по оформлению отчета и его содержанию отсутствуют, отработаны все темы практики, информация изложена логично, сделаны выводы, имеются конкретные предложения по совершенствованию работы организации;
- оценка «хорошо» - замечания по оформлению отчета отсутствуют, информация по отработанным темам представлена в полном объеме, но наблюдается нарушение логики в изложении материала, ответы на дополнительные вопросы по содержанию отчета недостаточно четкие;
- оценка «удовлетворительно» - замечания по оформлению отчета и его содержанию значительные, раскрыты не все темы практики, отсутствует доказательная база материала, изложенного в отчете;
- оценка «неудовлетворительно» - оформление отчета и его содержание не соответствуют требованиям, индивидуальная работа не выполнена, темы, предусмотренные календарно-тематическим планом не отработаны.

Итоговая оценка результатов производственной практики выставляется на основании оценки, выставленной руководителем практики от организации и оценки, полученной обучающимся при защите отчета по практике, как среднее арифметическое, в пользу студента.

7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

а) Нормативно-правовые акты

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ – Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / ООО «КонсультантПлюс». – Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru.
2. Положение о классификации гостиниц : Постановление Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158 / Министерство экономики и развития России – Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / ООО «КонсультантПлюс». – Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru.
3. Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : Постановление Правительства Российской Федерации от 09 октября 2015 г. № 1085 – Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / ООО «КонсультантПлюс». – Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru.

б) Учебные издания

1. Аитов, В. Ф. Английский язык (A1-B1+) : учебное пособие для СПО / В. Ф. Аитов, В. М. Аитова, С. В. Кади. — 13-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08943-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/ 514010
2. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 338 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/517931
3. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж : учебник для СПО / М. А. Ёхина. - Москва. : Академия, 2017. - 240 с. - (ТОП 50. Профессиональное образование). - Текст : непосредственный.
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Юрайт, 2020. — 449 с. — (Профессиональное образование). — Текст : непосредственный.
5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Юрайт, 2020. — 413 с. — (Профессиональное образование). — Текст : непосредственный.
6. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Юрайт, 2023. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/517903
7. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Юрайт, 2023. — 413 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13044-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/518271
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512195
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512196

в) Периодические издания:

1. Ежемесячный журнал «Отель».
2. Ежемесячный журнал «Ресторанные ведомости».
3. Ежемесячный журнал «Гостиничное дело».

г) Интернет - ресурсы

№ п/п	Наименование ресурса	Электронный адрес
1.	Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания	http://www.horeca.ru/
2.	Ведущий информационно-поисковой портал индустрии гостеприимства	http://next-stop.ru/

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Форма титульного листа для отчета по производственной практике

ЧПОУ ВОЛОГОДСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело.

Наименование профессионального модуля: ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта.

Вид практики: производственная практика.

Продолжительность практики: 6 недель (30 дней) – 216 часов.

_____

(ФИО студента)

Место прохождения практики: _____

Сроки практики: _____

Руководитель практики от колледжа: _____

Руководитель практики от предприятия: _____

Оценка по практике:_____

«____»_____ _____/_____

20__

20

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Форма календарно-тематического плана

УТВЕРЖДАЮ:

Должность _____

_____/ ФИО /

МП «___»_____ 20____ г.

Календарно-тематический план

№	Содержание Вид деятельности	Объем времени, отводимый на практику дни/час
1.	Ознакомление с гостиничным предприятием.	1
2.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	9
3.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	10
4.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	10

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Форма дневника о прохождении производственной практики

Дневник о прохождении производственной практики

Дата	Выполненная работа	Оценка, подпись руководителя практики

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Форма характеристики

ХАРАКТЕРИСТИКА

Студент (ка) _____

ЧПОУ Вологодского кооперативного колледжа

Специальность *43.02.14 Гостиничное дело*

За время прохождения практики *производственной*

(вид практики)

в _____

(наименование предприятия)

Количество выхода на работу _____ дней

(по плану, фактически)

Пропущено дней _____, из них по уважительной причине _____

Выполнял(а) работу _____

На рабочих местах _____

Оценки практики студента:

1. Профессиональные навыки _____
2. Работа в команде _____
3. Общительность, коммуникабельность _____
4. Инициативность _____
5. Ответственность _____
6. Знание технологического процесса _____
7. Трудовая дисциплина

Общая оценка практики студента _____

М.П.

Руководитель практики

_____

(должность)

_____ /

(подпись) (расшифровка подписи)

«____»_____20___г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Форма аттестационного листа

Аттестационный лист

Вид практики **Производственная практика**

Профессиональный модуль ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

Студент (ФИО) _____

Место прохождения практики _____

Руководитель практики _____

Сроки прохождения практики _____

Специальность **43.02.14 Гостиничное дело**

Группа **отделение очное**

	Наименование общих и профессиональных компетенций	**Оценка уровня освоения компетенции** (освоена / не освоена)
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	

Оценка за практику _____

Дата

Руководитель практики _____ / _____

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Список необходимых приложений к отчету

по производственной практике

ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, КОТОРЫЕ НЕОБХОДИМО ПРИЛОЖИТЬ К ОТЧЕТУ

1. Бланк заявки на бронирование.
2. Соглашение о гарантии бронирования.
3. Бланк гарантийного письма бронирования от компании.
4. Бланк подтверждения бронирования.
5. Бланк отказа от бронирования (при отсутствии свободных мест в гостинице).
6. Бланк гарантированного бронирования ваучером.
7. Бланк изменений в бронировании.
8. Бланк отмена бронирования.
9. Анкета для клиента гостиницы /вопросник для Фокус-группы
10. Матрица конкурентоспособности
11. Многоугольник конкурентоспособности
12. Прейскуранты цен
13. Буклеты или средства рекламы

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Требования к оформлению отчета

по производственной практике

ОФОРМЛЕНИЕ ТЕКСТА ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

Отчет оформляется в соответствии с ГОСТ 2.105 – 95 «Общие требования к текстовым документам».

Отчет по практике оформляют с использованием средств, которые предоставляются текстовым процессором MS Word (различными версиями) и распечатывают на принтере с хорошим качеством печати.

Оформление заголовков разделов (тем и (или) видов работ) в тексте отчета

Наименование элементов	Требования к оформлению
Новая страница	Да
Шрифт Times New Roman, пт	14 (прописные буквы)
Выравнивание	по центру без точки в конце заголовка
Межстрочное расстояние	1 инт.
Начертание	полужирное

Основной текст отчета

Наименование элементов	Требования к оформлению
ШрифтTimes New Roman, пт	14
Шрифт номера страницы Times New Roman, пт	12 (внизу по центру)
Красная строка, см	1,25
Выравнивание	По ширине
Межстрочное расстояние	1,5 инт.
Размер символов в математических выражениях соответствует шрифту, пт	14
Начертание	обычное
Параметры документа	
Размер бумаги, см	А4(21х29,7)
Верхнее поле, мм	20
Нижнее поле, мм	20
Правое поле, мм	10
Левое поле, мм	30

Текст набирается с соблюдением дополнительных правил:

1. Слова внутри абзаца разделяются только одним пробелом;
2. Между инициалами, между инициалами и фамилией, перед сокращениями и между ними ставится неразрывный пробел (Ctrl+Shift+пробел) Например: 1998 год, т.д., А. С. Пушкин);

3. Набор текста осуществляется без переносов;
4. Опечатки, описки и графические неточности, обнаруженные в процессе выполнения документа, допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской и нанесением на том же месте исправленного текста (графики) черными чернилами, пастой или тушью рукописным способом.

Нумерация

Нумерация страниц отчета [из п. 6.3.1 ГОСТ 7.32-2001]. Страницы отчета нумеруют арабскими цифрами. Титульный лист включают в общую нумерацию работы. На титульном листе номер не ставят. Нумерация начинается с Календарно-тематического плана (вторая страница). Номера страниц проставляют в центре нижней части листа без точки, шрифт номера страницы - 12.

Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц работы.

Приложения должны иметь общую с остальной частью работы сквозную нумерацию страниц [из п. 6.14.6 ГОСТ 7.32-2001].

Нумерация разделов и подразделов. Разделы (наименование видов работ) нумеруются по порядку в пределах всей работы и обозначаются арабскими цифрами без точки в конце.

Подразделы нумеруют арабскими цифрами в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номера раздела и подраздела, разделенных точкой, например: «1.2» (второй подраздел первого раздела).

ПРИМЕР НУМЕРАЦИИ РАЗДЕЛОВ:

Календарно-тематический план

Дневник о прохождении практики

1 НАИМЕНОВАНИЕ ПЕРВОГО РАЗДЕЛА / ВИДЫ РАБОТ

1.1 Подпункт

1.2 Подпункт

2 НАИМЕНОВАНИЕ ВТОРОГО РАЗДЕЛА/ ВИДЫ РАБОТ

2.1 Подпункт

2.2 Подпункт

ПРИЛОЖЕНИЕ

ПРИЛОЖЕНИЕ А (Название)

ПРИЛОЖЕНИЕ Б (Название)

Оформление иллюстраций

Подписи к рисункам	
Шрифт Times New Roman, пт	14 (с первой прописной)
Межстрочное расстояние	1 инт.
Начертание	обычное
Выравнивание	по центру под рисунком в одну строку с ее номером через тире без точки в конце заголовка

ПРИМЕР.

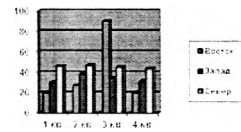


Рисунок 1 – Динамика показателей рентабельности

Оформление таблиц

В таблицах оформляется, как правило, цифровой материал.

Таблица должна быть снабжена заголовком, который следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире [из п. 6.6.1 ГОСТ 7.32-2001]. При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица», ее номер и наименование указывают один раз слева над первой частью таблицы, а над другими частями также слева пишут слова «Продолжение таблицы» и указывают номер таблицы.

Заголовок пишется с первой прописной буквы без точки в конце и без подчеркивания обычным шрифтом (размер № 14.).

Текст в таблице оформляется шрифтом 12 пт.

Подписи к заголовкам таблиц	
Шрифт Times New Roman, пт	14 (с первой прописной)
Межстрочное расстояние	1 инт.
Начертание	обычное
Выравнивание	слева без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире без точки в конце заголовка над таблицей
Шрифт текста в таблице	
Шрифт Times New Roman, пт	12 пт

Образец оформления заголовка таблицы

Таблица _____ – _____

(номер) (заголовок)

ПРИМЕР.

Таблица 2 – Химический состав контрольных и опытных образцов бифштексов

Показатели качества	Наименование бифштексов	
	классические	южноуральские
Массовая доля влаги, %	71,24 ± 0,84	66,39 ± 0,72
Массовая доля жира, %	9,89 ± 0,27	14,27 ± 0,40
Массовая доля белка, %	15,16 ± 0,44	12,86 ± 0,32
Массовая доля углеводов, %	2,11	3,71
Массовая доля золы, %	1,60 ± 0,10	2,77 ± 0,14
в т.ч. кальция	0,009 ± 0,001	0,209 ± 0,008
фосфора	0,164 ± 0,004	0,173 ± 0,005

Оформление формул и уравнений

Формулы (уравнения) в тексте отчета следует нумеровать порядковой нумерацией арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении строки. В строке текста формула и ее нумерация разделяются запятой [из п. 6.8 ГОСТ 7.32-2001].

ПРИМЕР. Плотность каждого образца ρ, кг/м^3 вычисляют по формуле (1):

$$\rho = \frac{M}{Y}, \qquad (1)$$

где M - масса образца, кг;

Y - объем образца, м^3.

Порядок изложения в документах математических уравнений такой же, как и формул.

Оформление ссылок

На все таблицы должны быть приведены ссылки в тексте отчета. При ссылках на таблицы следует писать в тексте «…в соответствии с таблицей 2». Например: «Результаты расчета средних и предельных издержек, указанные в тысячах рублях за единицу изделия, приведены в таблице 5».

На все иллюстрации должны быть даны ссылки в работе. При ссылках на иллюстрации следует в тексте писать «…в соответствии с рисунком 1» [из п. 6.5.8 ГОСТ 7.32-2001].

На все нумерованные формулы обязательно должны быть ссылки в тексте. Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в круглых скобках, например, «... в формуле (1)»; « из уравнения (5) следует...».

Ссылки на приложения. В тексте отчета на все приложения должны быть даны ссылки. При ссылках на приложения следует писать в тексте: (ПРИЛОЖЕНИЕ А). Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте работы.

Оформление заголовка ПРИЛОЖЕНИЕ в тексте отчета

Наименование элементов	Требования к оформлению
Новая страница	Да
Шрифт Times New Roman, пт	14 (с первой прописной буквы)
Выравнивание	по центру без точки в конце заголовка
Межстрочное расстояние	1 инт.
Начертание	полужирное

Приложения нумеруются заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, И, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. Например, **ПРИЛОЖЕНИЕ А, ПРИЛОЖЕНИЕ Б.**

ПРИЛОЖЕНИЕ должно иметь содержательный заголовок, располагаемый отдельной строкой по центру строчки и начинающийся с первой прописной буквы.

ПРИМЕР.

ПРИЛОЖЕНИЕ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Аттестационный лист