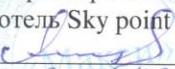


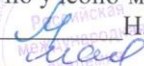
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА»**

ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Согласовано:

Заместитель коммерческого
директора ООО «Макси»
отель Sky point Шереметьево
 В. Р. Ашуров
« 23 » апреля 20 19.



Утверждаю:
Проректор по учебно-методической
работе  Н. Н. Лагусева
« 24 » мая 20 19 г.



ПРОГРАММА

ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

**профессионального модуля: ПМ.04 «Организация и контроль текущей
деятельности работников службы бронирования и продаж»**

Специальность 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Химки 20 19

СОДЕРЖАНИЕ

Стр.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	6
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	9
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ	12

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Программа производственной практики составлена в соответствии с Приказом «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования» Министерства образования и науки Российской Федерации №291 от 18.04.2013 г. и в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело", а также в соответствии с Положением РМАТ «О практике обучающихся, осваивающих основные образовательные программы среднего профессионального образования». Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методического Совета факультета. Протокол № ____ от «__» _____ 201_г.

Планирование и организация практики на всех ее этапах обеспечивает:

- последовательное расширение круга формируемых у обучающихся умений, навыков, практического опыта и их усложнение по мере перехода от одного этапа практики к другому;
- целостность подготовки специалистов к выполнению основных трудовых функций;
- связь практики с теоретическим обучением.

Содержание всех этапов практики определяется требованиями к умениям и практическому опыту по профессиональному модулю ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» ООП ППССЗ.

Цель производственной практики – приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций.

Задачи производственной практики:

- формирование у обучающихся навыков по организации и контролю текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения;
- обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, характерных для соответствующей специальности и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.
- формирования навыков контроля за текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
- сбор и обработка материалов для написания отчета о производственной практике;

1.1.Место производственной (по профилю специальности) практики в структуре ППССЗ

Производственная практика направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля ООП ППССЗ по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по избранной специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Производственная практика (по профилю специальности) базируется на освоении и содержании программы МДК 04.01. Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта.

1.2.Формы проведения производственной (по профилю специальности) практики

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в форме практического обучения на рабочих местах в организациях и учреждениях.

1.3.Место и время проведения производственной практики (по профилю специальности)

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в организациях на основе договоров о прохождении практик, заключаемых между РМАТ и организациями, и в соответствии с приказом о закреплении мест прохождения практик.

Сроки прохождения практики: производственная практика (по профилю специальности) проводится в соответствии с календарным учебным графиком.

Продолжительность 72 часа (2 недели).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Результатом производственной практики является освоение:

1) общих компетенций (ОК):

Код	Наименование результата практики
ОК4.	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 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

Профессиональных компетенций (ПК):

Вид профессиональной деятельности

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	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 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.

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности студент в ходе данного вида практик должен:

Иметь практический опыт в:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

уметь:

- 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 гостиницы;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

знать:

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном деле;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учетом 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 гостиницы;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план

Форма обучения очная 3 года и 10 месяцев

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час., нед.)	Сроки проведения
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3 ОК 4. ОК 5. ОК 10.	ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»	72 (2)	6 Семестр
Промежуточная аттестация		Дифференцированный зачет	

Форма обучения очная 2 года и 10 месяцев

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час., нед.)	Сроки проведения
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3 ОК 4. ОК 5. ОК 10.	ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»	72 (2)	4 Семестр
Промежуточная аттестация		Дифференцированный зачет	

3.2. Содержание производственной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1.	Ознакомление с организацией производственной практики	Организация практики, инструктаж по охране труда, безопасности и правилам внутреннего распорядка - 2 часа	Запись в дневнике по практике, отчет по практике
2.	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников службы с потребителями при бронировании и продажах гостиничного продукта.	1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах. - 12 часов	Оценка на этапах производственной практики. Дневник производственной практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной практике.
		2. Особенности работы с потребителями гостиничного продукта- 14 часов	
		3. Документация службы бронирования и продаж- 16 часов	
		4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия- 14 часов	
		5. Коммуникационная политика гостиничного предприятия- 12 часов	
4.	Заключительный этап	Составление отчета по практике- 2 часа	Защита отчета
	Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет	
	ИТОГО	72 часа	

*Содержание задания может корректироваться руководителем практики.

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Общие требования к организации производственной практики студентов

Реализация программы модуля предполагает концентрированную производственную практику после освоения всего модуля.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику на базе гостиниц являющимися социальными партнерами РМАТ. К ней допускаются студенты, не имеющие академических задолженностей и прошедшие учебную практику по ПМ.04«Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»

Производственная (по профилю специальности) практика завершается дифференцированным зачетом.

Изучение программы МДК 04.01. Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта завершается квалификационным экзаменом.

4.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной (по профилю специальности) практике

Самостоятельная работа в период прохождения производственной практики (по профилю специальности) связана с необходимостью сбора и обработки информации для написания отчета. В период практики обучающийся должен использовать следующие учебно-методические материалы:

1. Программа производственной (по профилю специальности) практики.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, основных правовых и нормативно-технических документов, Интернет–ресурсов, периодических изданий по вопросам производственной (по профилю специальности) практики.

Перечень учебных изданий, Интернет ресурсов и дополнительной литературы

Для обеспечения самостоятельной работы студенты используют учебно-методические пособия, учебную литературу и интернет - ресурсы в соответствии с программой подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Основная:

1. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2016. URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036>
2. Меликян, О.М. Поведение потребителей : учебник / О.М. Меликян. - 4-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453281>
3. Лукич, Р. Управление продажами / Р. Лукич. - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279013>
4. Предпринимательство в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др. ;». - Ставрополь : Секвойя, 2017 URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485071>

Дополнительная:

1. Эмоциональные продажи : как увеличить продажи втрое. Птуха К., Гусарова В. М.: Альпина Паблишер, 2016 (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=279045&sr=1)
2. Команда чемпионов продаж : как создать идеальный отдел продаж и эффективно им управлять. Филиппов С. М.: Альпина Паблишер, 2016 (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=428095&sr=1)

4.3. Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)

Промежуточная аттестация по итогам практики проводится в форме дифференцированного зачета.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

5.1. Оценки общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных им в ходе прохождения практики

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные профессиональные и общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<ul style="list-style-type: none">- знание функциональных обязанностей сотрудников службы;- знание структуры и места службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;- знание рынка гостиничных услуг и современных тенденций развития гостиничного рынка;- знание видов каналов сбыта гостиничного продукта;- умение оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;- умение планировать и прогнозировать продажи.	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля производственной практики. Экспертная оценка выполнения индивидуального задания
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ul style="list-style-type: none">- знание способов управления доходами гостиницы;- знание особенностей спроса и предложения в гостиничном бизнесе;- знание особенностей работы с различными категориями гостей;- знание и владение методами управления продажами с учётом сегментации;- знание способов позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;- знание особенностей продаж	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля производственной практики. Экспертная оценка выполнения индивидуального задания

	<p>номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание каналов и технологий продаж гостиничного продукта; - знание ценообразования, видов тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; - знание принципов создания системы «лояльности» работы с гостями; - знание методов максимизации доходов гостиницы; - знание критериев эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - знание видов отчетности по продажам, нормативных документов, регламентирующих работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; - знание перечня ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж и требований к их формированию; - знание методик проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта. - умение осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; - умение выделять целевой сегмент клиентской базы; - умение собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - умение ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; - умение разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - умение выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; - умение проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. 	
--	--	--

<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества</p>	<ul style="list-style-type: none"> - знание критериев и методов оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; - знание видов отчетности по продажам; - умение оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; - умение определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; - умение разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта. 	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля производственной практики. Экспертная оценка выполнения индивидуального задания</p>
<p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Организовывать работу коллектива и команды -Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. -Эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; 	
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; -Грамотно оформлять документы -Толерантность поведения в рабочем коллективе 	<p>Экспертное наблюдение в процессе производственной практики.</p>
<p>ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), -Понимать тексты на базовые профессиональные темы - Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы - Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности - Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) - Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы 	<p>Оценка производственного процесса. Оценка результатов Оценка выполнения индивидуальных заданий</p>

5.2.Оценочные материалы для текущей и промежуточной аттестации:

№ п/п	Раздел (этап) практики обеспечивающий формирование компетенций	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1.	Ознакомительный этап	-Инструктаж по технике безопасности и охране труда, пожарной безопасности, правилам внутреннего распорядка организации.	Запись в дневнике по практике, отчет по практике
2.	<p>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников службы с потребителями при бронировании и продажах гостиничного продукта.</p> <p>2.1 Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах.</p>	<p>1.Оформление бронирования с использованием телефона.</p> <p>2. .Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.</p> <p>3. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>4. Оформление индивидуального бронирования.</p> <p>5.Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.</p> <p>6.Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.</p> <p>7.Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.</p> <p>8.Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.</p> <p>9.Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и</p>	<p>1. Изучить различные формы и методы предоставления услуг для бронирования в гостинице.</p> <p>2. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.</p> <p>3. Оформление и ведение документации по бронированию и продажам.</p> <p>4. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.</p> <p>5, Создание отчетов по бронированию.</p> <p>В процессе практики вести дневник производственной практики.</p> <p>Написание индивидуального задания.</p>

		<p>аннуляции бронирования.</p> <p>10.Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>11. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.</p> <p>12.Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.</p> <p>13.Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	
3.	<p>2.2. Особенности работы с потребителями гостиничного продукта</p>	<p>1.Сегментирование потребителей.</p> <p>2.Определение целевых групп клиентов.</p> <p>3.Определение ключевых факторов успеха для конкретного гостиничного предприятия.</p> <p>4.Овладение технологией работы с различного вида договорами (соглашениями).</p>	<p>1.Создание базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков.</p> <p>2.Проанализировать возможности развития разработанных сегментов рынка и освоения новых сегментов рынка. В процессе практики вести дневник производственной практики.</p> <p>Написание индивидуального задания.</p>
	<p>2.3. Документация службы бронирования и продаж.</p>	<p>1.Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.</p> <p>2. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.</p> <p>3.Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>4. Прием заявки на резервирование номеров (по</p>	<p>1. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>2. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>В процессе практики вести дневник производственной практики.</p> <p>Написание индивидуального задания.</p>

		<p>телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.</p> <p>5. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.</p> <p>6. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.</p>	
	<p>2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия</p>	<p>1. Определение стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.</p> <p>2. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.</p> <p>3. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p> <p>4. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>1. Составить расчеты стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.</p> <p>2. Составить расчеты для выписки гостей с использованием профессиональных программ. В процессе практики вести дневник производственной практики.</p> <p>Написание индивидуального задания.</p>
4.	<p>Итоговый этап. Систематизация и обобщение материалов для отчета. Оценка итогов производственной практики</p>	<p>Оформление и предоставление отчета в соответствии с требованиями.</p>	<p>В процессе практики вести дневник производственной практики.</p> <p>Написание индивидуального задания. Характеристика и аттестационный лист по производственной практике.</p> <p>Последний день практики</p>

5.2. Критерии оценивания отчета по прохождению учебной практики:

Оценка	Показатели оценивания
«5»	Обучающийся достиг повышенного уровня сформированности компетенций. Успешно выполнил все задания и рекомендации, данные руководителем. Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Работу отличает творческий характер исследований. Выполнена практическая и теоретическая часть работы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет оформлен в соответствии с требованиями, сдан в установленный срок и успешно защищен. Программа практики выполнена. Обучающийся предоставил в полном объеме дневник практики и получил положительную характеристику.
«4»	Обучающийся достиг базового уровня сформированности компетенции. Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Обучающийся выполнил все задания по отдельным темам в течение практики. Освоены технические приемы проектных исследований. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Оформлен в соответствии с требованиями. Подготовлен дневник практики. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
«3»	Обучающийся достиг минимального уровня сформированности компетенций. Обучающимся собран материал по преддипломной практике. Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем, допустил большое количество ошибок в оформлении дневника практики. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный.
«2»	Обучающийся не достиг минимального уровня сформированности компетенции. Обучающийся не знает основ проектирования и не может решить творческие задачи, не развит практический опыт работы над проектом. Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не вполне соответствует требованиям. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем (менее 70%), не подготовил дневник практики. Отзыв отрицательный.

5.4. Формы отчетности и оценочный материал прохождения практики:

По результатам производственной практики руководителями практики от организации формируется аттестационный лист (Приложение 1), содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению компетенций в период прохождения практики на базе

социальных партнеров (Приложение 2). В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики (Приложение 3).. По результатам практики обучающимся составляется отчет (Приложение 4), по индивидуальным заданиям могут представляться презентации.

По результатам производственной практики обучающимся составляется отчет в который входит:

- Аттестационный лист (см. Приложение 1)
- Характеристика (см. Приложение 2)
- Дневник по производственной практике (см. Приложение 3)
- Отчет о выполнении задания по производственной практике (см. Приложение 4)

Производственная практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Обучающийся _____ *ФИО обучающегося* _____

№ курса/группы

Проходил(а) практику с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.

ПоПМ _____

название ПМ

на/в _____

название предприятия/организации

в подразделении _____

название подразделения

За период прохождения практики обучающийся/щаяся посетил(а) _____ дней, по уважительной причине отсутствовал(а) _____ дней, пропуски без уважительной причине составили _____ дней.

Обучающийся/щаяся соблюдал(а)/не соблюдал(а) трудовую дисциплину, правила техники безопасности, правила внутреннего трудового распорядка (*нужное подчеркнуть*).

Отмечены нарушения трудовой дисциплины и/или правил техники безопасности:

За время практики:

1. Обучающийся/щаяся выполнил(а) следующие задания (виды работ):

Общие и профессиональные компетенции (код и наименование)	Основные показатели оценки результата	Уровень освоения ПК/ОК-освоена/не освоена
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен: Иметь практический опыт в:	
ПК4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	-планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; -разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию	
ПК4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы	сбыта гостиничного продукта для различных	

<p>бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>целевых сегментов; -выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</p>	
<p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>-определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. уметь:</p>	
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>-осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; - выделять целевой сегмент клиентской базы; -собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</p>	
<p>ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<p>-ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; -разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; -выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; - планировать и прогнозировать продажи; -проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. знать: - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном деле; -особенности работы с различными категориями</p>	

	<p>гостей;</p> <p>-методы управления продажами с учетом сегментации;</p> <p>-способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</p> <p>-особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</p> <p>-каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</p> <p>-ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;</p> <p>- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;</p> <p>- методы максимизации доходов гостиницы;</p> <p>-критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</p> <p>- виды отчетности по продажам.</p>	
--	---	--

Заключение: аттестуемый *продемонстрировал \ не продемонстрировал* владение профессиональными и общими компетенциями: _____

Куратор практики (от организации)

подпись, Ф.И.О.

«__» _____ 20__ г.

М.П.

Итоговая оценка по практике (по пятибалльной системе) _____

Примечание: *итоговая оценка по практике выставляется руководителем практики от колледжа на основе оценок выполнения заданий практики, освоения ОК и ПК в данном аттестационном листе-характеристике, а также на основе предоставленного обучающимся/щейся отчета. Отчет по практике должен содержать требуемый комплект графических, аудио-, фото-, видео- и иных материалов, наглядных образцов изделий, документов, подтверждающих выполнение заданий практики и освоения ОК и ПК.*

Руководитель практики от факультета СПО _____

(Ф.И.О, подпись)

«__» _____ 20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ХАРАКТЕРИСТИКА организации

на обучающегося _____
(фамилия, имя, отчество)
___ курса специальности _____

Программу практики и индивидуальное задание выполнил(а) *в полном/ неполном* объеме.
За период прохождения практики студент освоил следующие общие компетенции:

- _____ о удовлетворительно о хорошо о отлично
- _____ о удовлетворительно о хорошо о отлично
- _____ о удовлетворительно о хорошо о отлично

Формирование и уровень освоения профессиональных компетенций указан в аттестационном листе по практике.

Особое мнение руководителя практики от организации

Руководитель практики от организации:

(должность)

(ФИО)

подпись

МП

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

**РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА
ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ДНЕВНИК
по
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности
работников службы бронирования и продаж»**

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Обучающегося _____
Фамилия, И.О., номер группы

Руководитель практики от организации/предприятия:

Фамилия, И.О. , подпись

Химки 201_г.

Внутренние страницы дневника практики
(количество страниц зависит от продолжительности практики)

Дата	Описание ежедневной работы	Отметка/ подпись куратора
1	2	3

Подпись руководителя практики от организации/предприятия

_____ (ФИО, подпись)

Подпись руководителя практики от факультета СПО

_____ (ФИО, подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ЗАДАНИЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Я, _____ (Фамилия Имя,) студент группы _____ (указать номер) проходил практику _____ в (указать название организации).

В ходе прохождения практики мной были изучены:

Я принимал(а) участие в:

Мной, совместно с руководителем, были составлены:

Далее в текстовой описательной форме даются ответы на каждый пункт заданий практики, в ходе текста указываются ссылки на приложения (схема организации, образцы документов, презентация и др.) Заканчивается отчет выводом по итогам прохождения практики.

Выводы:
