

Министерство образования Ставропольского края
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»
(ГБПОУ ГТМАУ)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
(ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ)**

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей
деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

2024-2025 учебный год

Рабочая программа учебной практики разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации №1552 от 09 декабря 2016 г.) и примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, с учётом Положения «О практической подготовке обучающихся», утверждённого приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации №885, Министерством просвещения Российской Федерации №390 от 05 августа 2020 г. и с учётом требований работодателей.

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления» (ГБПОУ ГТМАУ)

Разработчик:
Нестерова М.С., преподаватель высшей квалификационной категории ГБПОУ ГТМАУ

Рабочая программа учебной практики рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметно-цикловой комиссии «Сферы услуг».

Протокол № __ от «16» мая 20__ г.

Председатель цикловой комиссии  Шахова Т.Н./
(подпись) ФИО

Рабочая программа учебной согласована:

Заместитель директора по УР и ПМ  Т.Н. Маслова
подпись

Рабочая программа рассмотрена и одобрена
Организация-партнёр: Гостинично-оздоровительный комплекс «Корона» ООО «Метан»
Лисицын Е.Б., генеральный директор



СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы учебной практики
2. Результаты освоения рабочей программы учебной практики
3. Структура и содержание учебной практики
4. Условия реализации рабочей программы учебной практики
5. Контроль и оценка результатов освоения программы учебной практики
6. Оформление результатов учебной практики

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы - программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации «Специалист по гостеприимству» и основного вида (ВД):

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

Рабочая программа учебной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, повышении квалификации и переподготовке кадров по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело в части базовой подготовки.

1.2. Цели и задачи учебной практики:

формирование у обучающихся практических умений (приобретение практического опыта) в рамках освоения профессиональных модулей по основным видам профессиональной деятельности;

1.3. Требования к результатам освоения учебной практики:

В результате прохождения учебной практики, по видам деятельности обучающийся должен:

Виды профессиональной деятельности	Требования к умениям (практическому опыту)
1	2
ВД 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта	<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none">– 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 стимулированию сбыта гостиничного продукта. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">– осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;– выделять целевой сегмент клиентской базы;– собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;– ориентироваться в номенклатуре основных 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 .

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:

Всего – 144 часа

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы учебной практики является освоение обучающимися профессиональных и общих компетенций в рамках модуля по основным видам деятельности, сформированность у обучающихся практических профессиональных умений в рамках освоения профессионального модуля ПМ.04 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело по основным видам деятельности:

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

Код компетенции	Наименование результата освоения практики
1	2
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 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 языке.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
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.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план учебной практики

Код ПК	Код и наименование профессионального модуля	Виды работ	Содержание учебной практики	Количество часов по темам	
1	2	3	4	5	
ПК 1.1	ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта»	Раздел 1 Изучение инструкции по технике безопасности и охране труда, нормативной и технологической документации. Организация и технология работы службы бронирования и продаж.	Инструктаж по охране труда и технике безопасности. Получение задания на учебную практику.	12	
ПК 1.2			Изучение внутреннего распорядка гостиничного предприятия.	12	
ПК 1.3		Раздел 2 Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	Информационный облик современной гостиницы	18	
ПК 2.1			Профессиональные программы гостиничной сферы.	12	
ПК 2.2		Предоставление гостю брони по телефону.	Правила бронирования с использованием интернета или через туроператора.	12	
ПК 2.3			Гостиничные услуги. Правила бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	6	
ПК 3.1			Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж.	Алгоритм действий при индивидуальном бронировании.	12
ПК 3.2		Обработка информации о свободном номерном фонде.		12	
ПК 3.3		Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.		12	
ПК 4.1		Письменный ответ на запрос бронирования номеров.		12	
ПК 4.2		Использование технических и коммуникативных средств в профессиональной деятельности	Дифференцированный зачёт	12	
ПК 4.3				6	
			Всего		144

3.1 Содержание учебной практики

Виды по учебной практике	Содержание работ	Объем часов
1	2	3
ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта»		508
Виды работ: Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; Оформление бронирования; Предоставление гостям различной информации; Организация и предоставление основных и дополнительных услуг; Создание и оформление отчетов.		144
<i>Вводное занятие</i>	Правила внутреннего распорядка, режим работы мастерских. Инструктаж по охране труда, технике безопасности и пожарной безопасности. Получение индивидуального задания по учебной практике. Общий гостиничного предприятия.	6
<i>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</i>	Содержание:	12
	1. Организация рабочего места	
	2. Выполнение работ по учету питания в ресторане	
	3. Выполнение работ по дисконтной системе	
	4. Выполнение работ по гостиничному учету	
<i>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения</i>	Содержание:	36
	1. Выполнение учёта заявок и клиентов на базе данных	
	2. Печать документов, выдаваемых клиенту и отсылаемых партнерами	
	3. Печать прайс-листов	
	4. Выполнение онлайн бронирования	
	5. Выбор оптимального варианта для гостя на основе его запроса	
	6. Выполнение размещения заказов в базе	
<i>Оформление бронирования</i>	Содержание:	30
	1. Оформление заявки на бронирование.	
	2. Заполнение журнала регистрации физических лиц	
	3. Заполнение журнала регистрации юридических лиц	
	4. Заполнение журнала регистрации иностранных граждан 5. Осуществление гарантированного бронирования различными методами	

<i>Предоставление гостям различной информации</i>	Содержание:	18
	1. Информирование гостей о наличии основных услуг, входящих в стоимость проживания	
	2. Информирование гостей о наличии дополнительных платных услугах гостиницы	
<i>Организация и предоставление основных и дополнительных услуг</i>	3. Предоставление гостям туристической информации	18
	1. Оказание дополнительных бесплатных услуг: а) побудка гостя; б) вызов такси; в) вызов скорой помощи, первая медицинская помощь г) предоставление швейных принадлежностей, кипятка, одного комплекта посуды и столовых приборов по просьбе гостя	
<i>Создание и оформление отчетов</i>	2. Оказание дополнительных платных услуг: а) организация бытового обслуживания; б) услуги бизнес-центра; в) услуги центр-бюро; г) предоставление услуг спа-центра, спортивного зала.	18
	1. Выполнение отчета по бронированию	
	2. Выполнение отчета ночного аудита	
Дифференцированный зачёт	3. Выполнение отчета по прогнозированию доходов.	6
	Всего	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Учебная практика проводится на базе учебных мастерских ГБПОУ ГТМАУ или в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело, заключаемых между образовательной организацией и организациями.

Для реализации учебной практики используются оборудованные мастерские:

Мастерская Администрирование отеля:

1. Профессиональные компьютерные программы для гостиниц.
2. Стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
3. Телефон.
4. Настенные часы.
5. Факс.
6. Копировальный аппарат.
7. Стеллаж для регистрационных карточек.
8. Стойка для хранения ключей.
9. Машинка для кредитных карт (имитация).
10. Компьютерный терминал с принтером.
11. Стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов.
12. Стеллаж для ваучеров.
13. Сейф.
14. место хранения наличности.

4.2. Общие требования к организации учебной практики

Учебная практика проводится руководителем практики от образовательного учреждения или руководителем практики от организации.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к руководителям практики от структурного подразделения техникума - наличие высшего профессионального образования по специальности и трудового стажа по специальности не менее трех лет соответствующего профилю производственной практики.

4.4. Список рекомендуемых источников

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 3-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2022–304с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 7-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2022.
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.6-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2023 – 200с.
4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2020 г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева
5. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2020 г.
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2022. — 336 с. — (Профессиональное образование). — <https://www.biblio-online.ru/viewer/>

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 331 с. — (Профессиональное образование). — <https://www.biblio-online.ru/viewer/>

Журналы:

- «Отель»
- «Пять звезд»
- «Гостиница и ресторан»
- «PRO - отель».

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. <http://hotel.web-3.ru/intarticles/>
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатами прохождения учебной практики и объектами оценки являются умения, приобретенный первоначальный практический опыт, ПК и ОК. При прохождении УП.04 результаты обучения по ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» могут осваиваться как полностью (все умения, практический опыт, ПК и ОК), так и частично (часть умений, отдельный практический опыт, отдельные компетенции).

Текущий контроль результатов прохождения учебной практики представляет собой: ежедневный контроль посещаемости практики (с отметкой в журнале практики), наблюдение за выполнением видов работ на практике и контроль их качества, контроль сбора материала для отчета по практике в соответствии с рабочей программой и выполняемыми видами работ.

Промежуточная аттестация по учебной практике - дифференцированный зачет, результаты которого оцениваются по четырехбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценки «отлично», «хорошо» и «удовлетворительно» выставляются преподавателем в экзаменационную ведомость и в зачетную книжку обучающегося.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется только в экзаменационную ведомость. При получении обучающимся оценки «неудовлетворительно» обучающемуся назначается дата повторной защиты.

При осуществлении оценивания результатов прохождения практики обучающимся, учитываются следующие критерии: полнота ответов обучающегося на вопросы в ходе защиты, проявленная находчивость обучающегося, отзыв руководителя с места прохождения практики (если обучающийся проходил практику в сторонней организации).

Оценка «отлично» выставляется в том случае, если обучающийся: индивидуальный план практики выполнил полностью / практически полностью (на 90 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией, предъявил положительный отзыв-характеристика с места практики с высокой оценкой своих способностей (если обучающийся проходил практику в сторонней организации).

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, который: выполнил индивидуальный план практики, на вопросы руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией, обобщенной в отчете о прохождении практики, выше среднего, предъявил положительный отзыв-характеристику с места практики с высокой оценкой своих способностей (если обучающийся проходил практику в сторонней организации).

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который соответствует следующим критериям: на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией, предъявил положительный отзыв-характеристику с места практики (если обучающийся проходил практику в сторонней организации).

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который соответствует следующим критериям: индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 60 %, на вопросы руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией.

Результаты обучения (освоенные умения в рамках ВП)	Показатели оценки результатов практики	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	<p>Демонстрирует освоенные профессиональные программы, применяемые в гостиничном бизнесе.</p> <p>Демонстрирует оформление документации по предоставлению гостиничных услуг, размещению, пребыванию и выписки гостей.</p> <p>Демонстрирует составление алгоритма информирования потребителя о видах услуг.</p> <p>Демонстрирует составление алгоритма информирования потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p>	Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка. Промежуточный диф.зачет
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>Демонстрирует навыки информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>Демонстрирует изготовление презентационных материалов об организации и для агента (визитная карточка организации, визитная карточка агента по закупкам).</p>	Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка. Промежуточный диф.зачет
ПК.4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качеств.	<p>Демонстрирует правильность оформления бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Демонстрирует грамотность использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита.</p> <p>Демонстрирует навыки осуществления контроля за персоналом по использованию техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Демонстрирует ведение бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p>	Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка. Промежуточный диф.зачет
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности,	Текущий контроль выполнение заданий учебной

	применительно к различным контекстам.	практики, экспертная оценка. Промежуточный диф.зачет
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка. Промежуточный диф.зачет
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка. Промежуточный диф.зачет
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка. Промежуточный диф.зачет
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка. Промежуточный диф.зачет
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка. Промежуточный диф.зачет
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка. Промежуточный диф.зачет
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка. Промежуточный диф.зачет
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка. Промежуточный диф.зачет
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка. Промежуточный диф.зачет
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка. Промежуточный диф.зачет

Контрольные вопросы для дифференцированного зачета.

1. Правила предоставления услуг гостиниц в РФ.
2. Какие средства должна использовать телефонистка в гостинице для четкого приема и передачи сообщений по телефону. Какие ошибки, возникают из-за плохой подготовленности к разговору.

3. Функциональная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки.
4. Технология приема телефонного звонка и соединение с нужным номером.
5. Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами и виды соглашений (договоров).
6. Работа с письмами – заявками на размещение в гостинице. Порядок их регистрации и подтверждения бронирования.
7. Виды отчетов применяемых в гостинице.
8. Особенности функционирования гостиничного предприятия.
9. Процедура стандартизации гостиничных услуг.
10. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
11. Каковы основные правила работы с возражениями?
12. Можно ли избежать возражений в процессе продаж?
13. Что такое присоединение к возражению?
14. Почему необходимо выслушивать возражения клиента до конца?
15. Что такое сопротивление и какие виды сопротивлений наиболее часто встречаются в туризме?
16. Опишите общий алгоритм обработки возражений.
17. Какие методы обработки возражений вам известны?
18. В чем состоит основная сложность работы продавца на этапе стимулирования клиента на принятие решения?
19. Почему необходимо стимулировать клиента на высказывание претензий и недовольства?
20. Какие приемы оказания влияния на клиента наиболее эффективны при работе с жалобами?
21. Какие документы выдаются клиенту при покупке турпродукта?
22. Перечислите основные правила проведения переговоров о цене турпродукта.
23. Как предоставляются скидки клиенту при оплате турпродукта?
24. Каким образом можно определить момент перехода к этапу презентации турпродукта?
25. В чем заключаются особенности подготовительного этапа персональной продажи?
26. В чем состоит важность установления контакта с клиентом?
27. Что такое невербальные средства выражения в общении и чем объясняется их значимость для управления контактом продавца с клиентом?
28. Каковы основные задачи продавца в процессе управления контактом между ним и клиентом?
29. Какие приемы наиболее эффективны при управлении контактом между продавцом и клиентом?
30. Каковы основные функции использования вопросов при осуществлении сделки?
31. Какие виды вопросов при осуществлении продажи турпродукта вам известны; для чего используется каждый из них?
32. Почему в туристском бизнесе важно использование позитивных формулировок?
33. Сформулируйте основные концепции развития рыночных отношений, их характерные признаки. Приведите пример использования концепции интенсификации коммерческих усилий на предприятии гостеприимства.
34. Рассмотрите виды спроса, их краткую характеристику. Расскажите о маркетинговых мероприятиях, проводимых гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса.
35. Рассмотрите понятие и значение сегментации рынка гостиничных услуг. Дайте определение понятий: сегментирование, сегмент. Установите, какую роль и значение играет сегментирование рынка в деятельности предприятия.
36. Опишите основные признаки сегментации, используемые гостиничным предприятием. Установите факторы, влияющие на выбор целевых сегментов предприятием гостиничного хозяйства.
37. Опишите средства стимулирования сбыта гостиничного продукта: виды и характеристика средств стимулирования. Расскажите о стимулировании сбыта на различных этапах жизненного цикла гостиничного продукта.

38. Рассмотрите понятия: личная продажа, моральное и материальное стимулирование продаж. Расскажите о видах личной продажи, используемых в гостиничной отрасли.
39. Раскройте содержание рекламы: понятие, цели, функции, ее роль и значение для предприятия индустрии гостеприимства, расскажите о видах рекламы, используемых гостиничным предприятием.

6. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

6.1 Требования к содержанию и оформлению дневника.

Во время прохождения практики обучающийся должен вести дневник, в котором ежедневно описывает все виды деятельности и характер их исполнения. Дневник проверяется и подписывается непосредственным руководителем практики от образовательной организации, который контролирует правильность оформления дневника, соответствие выполненных работ программе практики и дает отзыв по итогам практики, который заверяется его подписью и печатью организации (при наличии). Кроме того, руководителем практики от образовательной организации в дневнике обозначается индивидуальное задание на практику и дается заключение по результатам прохождения обучающимся практики.

6.2 Требования к содержанию и структуре отчета.

По окончании учебной практики обучающийся составляет письменный отчет о прохождении практики и может формировать портфолио прикладного проекта.

Итоговый отчет должен отражать выполнение индивидуального задания, поручений, полученных от руководителя практики от образовательной организации. Отчет должен содержать анализ, выводы о приобретенных навыках и возможности применения теоретических знаний, полученных при обучении в техникуме.

Отчет должен содержать следующие структурные элементы:

1. Титульный лист. Титульный лист является первым листом отчета по практике
2. Содержание. В содержании последовательно перечисляются все структурные элементы отчета по практике: введение, названия разделов, подразделов и пунктов, заключение, библиография, а также все приложения с указанием соответствующих страниц. Справа от перечисленных структурных элементов указываются номера страниц, с которых они начинаются. Использование сокращений: «стр.» или «с.», а также многоточий между названием раздела и подраздела и номером страницы не допускается
3. Введение. В структурном элементе «ВВЕДЕНИЕ» должна содержаться информация о цели, задачах, месте и периоде прохождения практики. Особое внимание следует уделить краткой характеристике места прохождения практики.
4. Основная часть. Основная часть содержит конкретные сведения о проделанной в ходе практики работе. Сведения, приводимые в рамках основной части, должны быть структурно организованы в разделы, названия которых соответствуют общим темам практики. В случае необходимости разделы могут быть разделены на подразделы и пункты.
5. Заключение. В «ЗАКЛЮЧЕНИИ» следует отразить общие выводы и предложения, вытекающие из результатов практики, а также привести краткое описание проделанной работы.
6. Библиографический список. В «СПИСКЕ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКАХ» приводится список используемой литературы, включая нормативные правовые акты, стандарты организации/учреждения, в котором походила практика, методические указаниями рекомендации.
7. Приложения. В приложении могут помещаться копии различного рода документов. В частности, копия документа, регламентирующего деятельность, структуру, внутренний регламент работы, образцы нормативных актов организации/учреждения, в котором походила практика. Кроме того, могут помещаться: инструкции, графики, таблицы, алгоритмы, расчеты, варианты управленческих решений, программы, тесты, анкеты, интервью, итоги опросов, статистические материалы.

6.3. Требования к оформлению текста отчета о прохождении практики.

1. Объем отчета по практике должен составлять не более 15-20 страниц стандартного компьютерного текста. Приложения не учитываются в общем объеме работы.

2. Текст отчета по практике выполняют в соответствии с правилами библиографического описания документов межгосударственного стандарта ГОСТ 7.1- 2003, на листах формата А4 без рамки, соблюдая следующие размеры полей: левое – 3 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2,5 см. Абзацный отступ – 1,25 см.

3. Текст должен быть оформлен в текстовом редакторе WordforWindows версии не ниже 6.0. Тип шрифта: TimesNewRoman. Шрифт: обычный, размер 14 пт. Межсимвольный интервал: обычный. Межстрочный интервал: полуторный. Выравнивание основного текста по ширине.

4. Страницы следует нумеровать арабскими цифрами (1, 2 и т.д.), соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляют либо в правом верхнем углу страницы, либо вверху по середине страницы без точки на конце. На страницах 1-2 (титульный лист и содержание) номер не ставится.

5. Введение, разделы, заключение, список использованных источников и приложения начинают с новой страницы. Подразделы и пункты начинать с нового листа не следует. Однако нельзя писать заголовок подраздела и пункта в конце страницы, если на ней не умещаются три строки идущего за заголовком текста.

6. Переносы, подчеркивания, выделение слов курсивом в титульном листе, содержании, в заголовках разделов и подразделов не допускаются.

7. Слова «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», а также названия разделов печатаются по центру строки, прописными (заглавными), полужирным буквами. Точка в конце не ставится.

8. Заголовок подраздела и пункта печатается с абзаца строчными полужирными буквами, кроме первой прописной. В конце названия точка не ставится.

9. Между названием раздела и подраздела, а также между названием подраздела и пункта пропускается одна строка (полуторный интервал).

10. Разделы, подразделы и пункты должны иметь нумерацию, которая выполняется арабскими цифрами. Номера подразделов состоят из двух цифр, разделенной точкой. Первая цифра номер раздела, вторая – номер подраздела в разделе. Номера пунктов состоят соответственно из трех цифр, также разделенных точками. После цифрового номера ставится точка.

11. Опечатки, описки и графические неточности, обнаруженные в процессе выполнения отчета по практике лучше исправить, перепечатав страницу. В крайнем случае, допускается исправлять черными чернилами после аккуратной подчистки. Помарки и следы не полностью удаленного прежнего текста не допускаются.

12. Отчет и образцы документов (приложения) должны быть тщательно выверены и аккуратно оформлены, подписаны практикантом и заверены руководителем практики по месту ее прохождения.