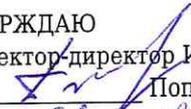


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Проректор-директор ИПО

Попов И.П.
«29» 06 / 2020 г.

Программа практики

**Учебная практика
по профессиональному модулю**

04 "Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж"

Вид практики: Учебная

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2020 г.



1590275113

Рабочую программу составил
Старший преподаватель кафедры ПМ _____ О.Н. Кавкаева
подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании
ЦМК Гостиничного дела

Протокол № 2 от 05.06.2020

Председатель ЦМК Гостиничного дела

подпись

Л.Л. Закамская

Согласовано
зам. директора по УР ИПО

подпись

Т.С. Семенова

Согласовано
зам. директора по МР ИПО

подпись

Т.Ю. Сьянова



1590275113

1. Общая характеристика рабочей программы практики

Программа (учебной/производственной) практики (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК 4.1-ПК4.3

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах;

структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;

выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия;

определить необходимые ресурсы;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации

Уметь: определять задачи для поиска информации;

определять необходимые источники информации;

планировать процесс поиска;

структурировать получаемую информацию;

выделять наиболее значимое в перечне информации;

оценивать практическую значимость результатов поиска;

оформлять результаты поиска

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

Знать: особенности социального и культурного контекста;

правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллектив



1601356180

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

особенности произношения;

правила чтения текстов профессиональной направленности

Уметь: 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

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

Знать: структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;

направления работы отделов бронирования и продаж;

функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;

рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;

виды каналов сбыта гостиничного продукта

Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи

Иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале



1601356180

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

Знать: способы управления доходами гостиницы;
особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
особенности работы с различными категориями гостей;
методы управления продажами с учётом сегментации;
способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи и другими подразделениями гостиницы;
особенности спроса и предложения в гостиничном деле;
методы управления продажами с учетом сегментации;
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;
нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;
перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;
методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта
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;
проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж
Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
виды отчетности по продажам
Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;
определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта
Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

2. Структура и содержание рабочей программы практики

2.1 Объем практики и виды работы

Вид учебной работы	Объем часов
Обязательная нагрузка (всего)	72 часа
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.</i>	



1601356180

2.2 Тематический план и содержание практики

Наименование тем практики	Виды работ	Объем часов
Вид профессиональной деятельности: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж		
Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Организация рабочего места	4
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	4
Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	4
	Оформление бронирования с использованием телефона	2
	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования	4
	Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора	4
	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	2
	Оформление индивидуального бронирования	4
	Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	4
	Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	4
Документация службы бронирования и продаж	Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров	4
	Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	4
	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	4
	Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	4
	Создание отчетов по бронированию	4
Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда	4
	Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	4
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	4
	Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля	4
Промежуточная аттестация в форме: дифференцированного зачета		
Всего:		72

3. Условия реализации программы практики

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Оборудование рабочих мест: специальный учебно-тренинговый кабинет
 Стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн бронирования
 Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)
 Персональный компьютер
 Стойка ресепшн
 Телефон
 Многофункциональное устройство (принтер - сканер - копир - факс)



1601356180

СейфPOS-терминал

Шкаф для папок

Детектор валют

Лотки для бумаг

База учебной практики оснащена оборудованием, инструментами, расходными материалами (или их аналогами), используемых при проведении чемпионатов WorldSkills и указанных винфраструктурных листах конкурсной документации WorldSkills по компетенции «Администрирование отеля»:

стойка администратора СПиР - 1 шт.;

рабочий стол - 3 шт.;

МФУ - 1 шт.;

энкодер для магнитных карт - 1 шт.;

терминал для кредитных карт - 1 шт.;

телефон - 1 шт.;

шкаф стеллаж для папок - 1 шт.;

корзина для мусора - 2 шт.;

ноутбук/персональный компьютер - 1 шт.;

автоматическая система управления гостиницей (АСУ) - 1 шт.;

мышка - 1 шт.;

стул - 6 шт.;

лотки для бумаг - 4 шт.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия.: учебник для СПО / Тимохина Т. Л.. - Москва : Юрайт, 2020. - 336 с. - ISBN 978-5-534-07185-6. - URL: <https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-451271> (дата обращения: 16.05.2021). - Текст : электронный.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис.: учебник для СПО / Тимохина Т. Л.. - Москва : Юрайт, 2020. - 331 с. - ISBN 978-5-534-07572-4. - URL: <https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-451272> (дата обращения: 16.05.2021). - Текст : электронный.

3.2.2 Дополнительная литература

1. Гончарова, Л. П. Гостиничный сервис : Учебное пособие / Л. П. Гончарова. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с. - ISBN 978-5-16-107227-1. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=987236> (дата обращения: 16.05.2021). - Текст : электронный.

2. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (b1): учебное пособие для СПО / Воробьева С. А., Киселева А. В.. - 5-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2020. - 192 с. - ISBN 978-5-534-09515-9. - URL: <https://urait.ru/book/delovoy-angliyskiy-yazyk-dlya-gostinichnogo-biznesa-b1-453934> (дата обращения: 16.05.2021). - Текст : электронный.

3. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : Учебное пособие / К. В. Кабанова, Е. Н. Мотинова ; Колледж Московского гуманитарного университета. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 190 с. - ISBN 978-5-16-013648-6. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=989446> (дата обращения: 17.12.2020). - Текст : электронный.

3.2.3 Методическая литература

1. Учебная практика по профессиональному модулю 04 "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж" : методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения / Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра производственного менеджмента ; составитель О. Н. Кавкаева. - Кемерово : КузГТУ, 2019. - 24 с. - URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=2587> (дата обращения: 08.05.2021). - Текст : электронный.

3.2.4 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.kuzstu.ru



1601356180

2. Электронные библиотечные системы:- Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс].
 - Режим доступа:<https://new.znaniy.com>- Электронная библиотека издательства «Юрайт».[Электронный ресурс]
 - Режим доступа:<https://biblio-online.ru/catalog/spo>,
3. Информационный сайт, посвященный гостиницам и гостиничным услугам. [Электронный ресурс]- Режим доступа: <http://hotel.web-3.ru>
4. Электронная дистрибуция в гостиничном деле. [Электронный ресурс] - Режим доступа:<http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
5. Портал про гостиничный бизнес. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://prohotel.ru/>
6. «Пять звезд. Гостиничный бизнес» - ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли, [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://5stars-mag.ru>

4. Фонд оценочных средств

4.1. Паспорт фонда оценочных средств



1601356180

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ПК-4.1	Знать: структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта. Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи. Иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Наблюдение и оценка на этапах учебной практики Подготовка отчета по практике.
	ПК-4.2	Знать: способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле; методы управления продажами с учетом сегментации; 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; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта. 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; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.	Наблюдение и оценка на этапах учебной практики Подготовка отчета по практике.
	ПК-4.3	Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам. Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.	Наблюдение и оценка на этапах учебной практики Подготовка отчета по практике.
	ОК-01	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	Наблюдение и оценка на этапах учебной практики Подготовка отчета по практике.
	ОК-02	Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации. Уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Наблюдение и оценка на этапах учебной практики Подготовка отчета по практике.
	ОК-03	Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации. Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.	Наблюдение и оценка на этапах учебной практики Подготовка отчета по практике.
	ОК-04	Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности. Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	Наблюдение и оценка на этапах учебной практики Подготовка отчета по практике.
	ОК-05	Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллектив.	Наблюдение и оценка на этапах учебной практики Подготовка отчета по практике.
	ОК-07	Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения. Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности).	Наблюдение и оценка на этапах учебной практики Подготовка отчета по практике.
	ОК-09	Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности. Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.	Наблюдение и оценка на этапах учебной практики Подготовка отчета по практике.
ОК-10	Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности. Уметь: 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 объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	Наблюдение и оценка на этапах учебной практики Подготовка отчета по практике.	

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

4.2.1. Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль по учебной практике заключается в наблюдении за выполнением различных видов работ и проверке отчёта по практике. Отчет о прохождении учебной практики в общем виде должен содержать следующие сведения: титульный лист; задание на практику; аттестационный лист, введение (с указанием цели, задач практики); основная часть, с указанием разделов; заключение (выводы); список используемых источников; перечень



1601356180

документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике. В случае некорректного оформления, отсутствия указанных разделов, наличия существенных ошибок, отчет по учебной практике отдается обучающемуся на доработку. После предварительной проверки и утверждения отчета по учебной практике, обучающийся допускается на защиту.

Задание на учебную практику: Отработка навыков обслуживания гостей при бронировании и продажах

Типовые задания на учебную практику:

- организация рабочего места сотрудника службы бронирования и продаж;
- овладение практическими навыками бронирования с использованием Интернета и туроператора;
- отработка навыков оформления группового, от компаний и коллективного бронирования

Текущий контроль производится в виде оценки выполнения соответствующего этапа практики.

Каждый пункт отчёта оценивается по по 100 бальной системе.

- 90-100 баллов - раздел раскрыт полно
- 60-90 баллов - не все материалы в разделе присутствуют
- 0...59 баллов - отсутствие необходимых материалов в разделе

4.2.2. Оценочные средства при промежуточном контроле

Промежуточная аттестация обучающихся по учебной практике является обязательной. Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Инструментом измерения сформированности компетенций являются устный опрос обучающихся и утвержденный отчет по учебной практике.

Примерные вопросы:

1. Функции супервайзера
 2. Этапы проведения приема и инвентаризации гостиничного белья
 3. Как осуществляется контроль над качеством уборки и правила приема гостевых номеров
 4. Как оформляются акты при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей
- Шкала и критерии оценивания компетенций

Отлично	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.
Хорошо	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. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Оформлен в соответствии с требованиями. Программа практики выполнена.
Удовлетворительно	Обучающийся достиг минимального уровня сформированности компетенций. Обучающимся собран материал по учебной 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. Программа практики выполнена не в полном объеме.
Неудовлетворительно	Обучающийся не достиг минимального уровня сформированности компетенции. Обучающийся не может решить творческие задачи, не развит практический опыт работы над заданием. 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.



1601356180

4.2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующих компетенций

Порядок организации проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлен в Положении о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в КузГТУ (Ип 06/-10).

5. Иные сведения и (или) материалы

При осуществлении образовательного процесса применяются следующие образовательные технологии:

- традиционная;
- интерактивная.



1601356180



1601356180