

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

ГБПОУ ВО «Павловский техникум»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
по профессиональному модулю
ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы бронирования и продаж
для специальности среднего профессионального образования
43.02.14 Гостиничное дело**

**г. Павловск
2021**

СОГЛАСОВАНО
Директор ИП Сафонов А.В
гостиница «Черноземье»
_____ Сафонов А.В.
«02» июня 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор техникума
_____ Русинов Ю.Ю.
«02» июня 2021 г.

РАССМОТРЕНО
на заседании предметной (цикловой)
комиссии
Экономики, менеджмента и права
Протокол № 10 от «01» июня 2021 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 09 декабря 2016 г. № 1552, примерной основной образовательной программы, зарегистрированной в государственном реестре примерных основных образовательных программ под номером 43.01.14-170717 от 17.07.2017

Организация – разработчик:
ГБПОУ ВО «Павловский техникум»

Разработчик: Изюмцева Татьяна Ивановна, преподаватель профессионального цикла ГБПОУ ВО «Павловский техникум»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы производственной практики (по профилю специальности).....	4
2. Структура и содержание производственной практики (по профилю специальности).....	7
3. Условия реализации программы производственной практики (по профилю специальности).....	9
4. Контроль и оценка результатов освоения производственной практики (по профилю специальности).....	11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

1.1. Область применения программы производственной практики (по профилю специальности)

Программа производственной практики является составной частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Производственная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у студентов общих и профессиональных компетенций:

Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
ПК 4. 1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества
ПДК 1.	Осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;
ПДК 2.	Использовать программное обеспечение для совершения бронирования.
ПДК 3.	Организовывать выполнение сотрудниками службы бронирования и

1.2. Цели и задачи производственной практики (по профилю специальности), требования к результатам освоения практики, формы отчетности

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

Задачи производственной практики:

- передача обучаемым практических умений организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного предприятия;
- оформление документов по бронированию и продажам;
- передача обучаемым практических умений по осуществлению контроля за деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен иметь практический опыт:

- в разработке операционных процедур и стандартов службы бронирования и продаж;
- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы бронирования и продаж.

По окончании практики студент сдаёт отчет в соответствии с содержанием тематического плана практики и по форме, установленной ГБПОУ ВО «Павловский техникум» и аттестационный лист, установленной ГБПОУ ВО «Павловский техникум» формы.

Итоговая аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта.

1.3. Организация практики

Для проведения производственной практики (по профилю специальности) в техникуме разработана следующая документация:

- положение о практике;
- рабочая программа производственной практики (по профилю специальности);
- договоры с предприятиями по проведению практики;
- приказ о распределении студентов по базам практики;

В основные обязанности руководителя практики от техникума входят:

- проведение практики в соответствии с содержанием тематического плана и содержания практики;
- установление связи с руководителями практики от организаций;
- разработка и согласование с организациями программы, содержания и планируемых результатов практики;
- осуществление руководства практикой;
- контролирование реализации программы и условий проведения практики организациями, в том числе требований охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;
- формирование группы в случае применения групповых форм проведения практики;

- совместно с организациями, участвующими в организации и проведении практики, организация процедуры оценки общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения практики;
- разработка и согласование с организациями формы отчетности и оценочного материала прохождения практики.

Студенты при прохождении производственной практики обязаны:

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой производственной практики;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- изучать и строго соблюдать нормы охраны труда и правила пожарной безопасности.

1.4. Количество часов на освоение программы производственной практики (по профилю специальности)

Рабочая программа рассчитана на прохождение студентами практики в объеме 72 часа. Производственная практика ПП 04.01 проводится в форме практической подготовки.

Распределение разделов и тем по часам приведено в тематическом плане.

Базой практики являются предприятия гостиничного сервиса

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

2.1. Объем производственной практики (по профилю специальности) и виды учебной работы

Вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку	Объем часов
Всего занятий	72
в том числе:	
Выполнение обязанностей на рабочих местах в организации	72
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание производственной практики (по профилю специальности)

Наименование разделов, тем, выполнение обязанностей на рабочих местах в организации	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, экскурсии, состав выполнения работ	Объем часов
1	2	3
Ознакомление с предприятием	Содержание учебного материала Вводный инструктаж по гостинице (месту прохождения практики) Знакомство с персоналом, гостиницей. Изучение правил внутреннего распорядка Знакомство с правилами посещения студентами мест практики, порядок хранения спецодежды, ведения дневника Прохождение инструктажа по технике безопасности Инструктаж по оказанию первой помощи при несчастных случаях.	6
Раздел 1. Организация работы службы бронирования и продаж гостиничного предприятия		
Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание учебного материала Организация рабочего места службы бронирования. Должностная инструкция менеджера по бронированию. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	12
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	Содержание учебного материала Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. . Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	12
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах		
Тема 2.1.	Содержание учебного материала	

Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	<p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p>	12
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	<i>Содержание учебного материала</i>	6
	<p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p>	
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	<i>Содержание учебного материала</i>	6
	<p>Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p>	
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	<i>Содержание учебного материала</i>	6
	<p>Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p>	
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	<i>Содержание учебного материала</i>	6
	<p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	
Заключительный этап	<i>Содержание учебного материала</i>	6
	Составление отчета	
	ВСЕГО	72

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению Оборудование рабочих мест:

- комплект учебно-методической документации;
- Технические средства обучения:
- компьютер с программным обеспечением;

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Тимохин Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования — М. : Юрайт, 2019. — 331 с. - (Серия : Профессиональное образование). — [электронный ресурс] — <http://urait.ru>
2. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ехина.- 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2018.
3. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (b1) : учеб. пособие для СПО / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 192 с. — (Серия : Профессиональное образование).
4. Осипян Л. Г. Немецкий язык для изучающих туризм, географию и регионоведение (A2-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. Г. Осипян, А. В. Тканова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 182 с. — (Профессиональное образование).

Дополнительные источники:

1. Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования — М. : Юрайт, 2019. — 336 с.- (Серия : Профессиональное образование). — [электронный ресурс] — <http://urait.ru>
2. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (a2-b1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 267 с. — (Профессиональное образование).
3. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 218 с.

Интернет-ресурсы:

1. http://www.restorus.com/magazine_restorator/ журнал «Ресторатор»
2. <http://pey.narod.ru/offi/profy/profy.html> читальный зал профессионалов
3. <http://www.thechief.ru/> журнал «Шеф»
4. <http://mirrestorana.info/club>

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и приёма отчетов, а также сдачи обучающимися зачета.

Результаты обучения (приобретение практического опыта)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<i>Приобретённый практический опыт:</i>	
- в разработке операционных процедур и стандартов службы бронирования и продаж;	<ul style="list-style-type: none"> – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на производственной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы бронирования и продаж.	<ul style="list-style-type: none"> – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на производственной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике

Формируемые компетенции	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на производственной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на производственной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета

	– дифференцированный зачёт по практике
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на производственной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на производственной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на производственной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на производственной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на производственной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на производственной практике;

	<ul style="list-style-type: none"> – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<ul style="list-style-type: none"> – точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета. – правильность выбора, оформления бланков. – правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах. – правильность расчета потребности в трудовых ресурсах.
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> – правильность составления графика выхода на работу. – адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала. – правильность составления должностной инструкции. – адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций. – адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала. – правильность выбора способов и форм инструктирования персонала. – адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов. – адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице. – адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке. – владение лексическим и грамматическим минимумом. – логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей. – демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор. – соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче. – логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании. – уместное использование лексических единиц и грамматических структур.

<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом. – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам. – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций.
<p>ПДК 1. Осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом. – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам. – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций.
<p>ПДК 2. Использовать программное обеспечение для совершения бронирования.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом. – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам. – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций.
<p>ПДК 3. Организовывать выполнение сотрудниками службы бронирования и продаж тарифных планов и тарифную политику гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом. – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам. – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций.