

МИНИСТЕРСТВО ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ОХРАНЫ ОБЪЕКТОВ ЖИВОТНОГО МИРА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Нижегородской области
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП. 04
ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

*Внесены изменения в соответствии
с Приказом Минпросвещения России
от 1 сентября 2022 г. N 796 в части ОК,
обновлена литература*

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии
по укрупненной группе специальностей
43.00.00 Сервис и туризм
Протокол № 11 от «13» июня

р.п. Красные Баки
2021 г.

Содержание:

Паспорт программы учебной практики	стр. 4
Результаты освоения программы учебной практики	стр. 6
Тематический план и содержание учебной практики	стр. 8
Условия реализации программы учебной практики	стр. 13
Контроль и оценка результатов освоения учебной практики	стр. 14
Приложения	

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПП.04

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО в части освоения специальности: 43.02.14 Гостиничное дело и основных видов профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

1.2. Цели и задачи производственной практики:

Формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального профессионального практического опыта в рамках модулей ППССЗ по основному виду профессиональной деятельности организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Требования к результатам освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики по видам профессиональной деятельности обучающихся должен:

ВПД	Требования к практическому опыту и умениям
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; 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; контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
	уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; 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 отеля; 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; 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; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.
--	---

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы производственной практики:

В рамках освоения ПМ 04. –72 часа, в том числе практическая подготовка -
72 часа

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модулей ППССЗ по основному виду профессиональной деятельности (ВПД) Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

Код	Наименование результата освоения практики
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 обслуживания гостей.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Личностные результаты реализации программы воспитания

Код ЛР	Личностные результаты реализации программы воспитания
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном

	самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
ЛР 13	Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности
ЛР 14	Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности
ЛР 15	Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем
ЛР 16	Принимающий основы экологической культуры, соответствующей современному уровню экологического мышления, применяющий опыт экологически ориентированной рефлексивно-оценочной и практической деятельности в жизненных ситуациях и профессиональной деятельности
ЛР 17	Проявляющий ценностное отношение к культуре и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии

Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации	
ЛР 18	Проявляющий и демонстрирующий уважение к малой Родине, героям труда Нижегородской области

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план производственной практики в рамках ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Код ПК	Виды работ	Наименования тем производственной практики	Количество часов практической подготовки
1	2	3	
ПК 4.1	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	Тема 1. Общая характеристика предприятия	20
ПК 4.2	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	Тема 2. Организация работы отдела бронирования и продаж	24
ПК 4.3	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	Тема 3. Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	22
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	Тема 4. Оформление отчетных документов	6
	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.	
	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями		
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.		
	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		
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости		
	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле		
	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях		
	Оформление принятых заявок на резервирование номеров		
	Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования		
	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании		

	<p>номеров</p> <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> <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>		
		Итого	72

3.2. Содержание производственной практики в рамках освоения ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Наименование тем производственной практики	Содержание учебных занятий	Количество часов практической подготовки
1	2	3
Тема 1. Общая характеристика предприятия	Описание гостиницы: организационно-правовая форма, структура номерного фонда, оказываемые дополнительные услуги; Характеристика организационной структуры и персонала предприятия; Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования и функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Организация рабочего места службы бронирования и продаж.	20
Тема 2. Организация работы отдела бронирования и продаж	Специфика работы службы бронирования и продаж; Виды и способы бронирования мест в гостинице; Автоматизированная система управления в гостинице; Документация службы бронирования и продаж.	24
Тема 3. Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Правила ведения кассовых операций; Прием, выдача наличных денег и оформление кассовых документов; Ведение кассовой книги и хранение денег; Инвентаризация кассы.	22
Тема 4. Оформление отчетных документов	Оформление отчетных документов о прохождении производственной практики.	6
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		
Итого		72

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Производственная практика должна проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Закрепление баз практики осуществляется администрацией Учреждения на основе договоров с предприятиями и организациями, независимо от их организационно - правовых форм собственности.

Для реализации программы практики требуется оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: автоматизированное рабочее место работника службы бронирования; принтер лазерный; сканер; телефон; локальная сеть; подключение к глобальной сети Интернет; профессиональные информационные системы.

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса

1. План-график проведения практики.

2. Приказ о прохождении производственной практики.

3. Положение о производственной практике студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования.

4. Программа производственной практики профессионального модуля ПМ. 04 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;

5. Методические рекомендации по организации практики студентов.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Зам директора по УПР:

- осуществляет общее руководство и контроль практикой;
- согласовывает план-график проведения практики.

Заведующий отделом практического обучения:

- составляет план-график проведения практики;
- осуществляет методическое руководство и контроль деятельностью всех лиц, участвующих в организации и проведении практики;
- участвует в оценке общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения производственной практики;
- контролирует ведение документации по практике.

Методист по производственному обучению:

- осуществляет методическое руководство по созданию программ производственной практики по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Преподаватель – руководитель производственной практики от образовательной организации:

- проводит индивидуальные или групповые консультации в ходе практики;

- участвует в оценке общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения производственной практики.;

- контролирует ведение документации по практике.

Руководитель практики от предприятия - (наставник, специалист предприятия):

- оказывает студенту(-ам) помощь в выполнении ими программы практики, помогает обеспечить их рабочими местами, необходимым имуществом, информацией, служебной и иной документацией и бланками;

- предоставляет возможность ознакомиться со служебными документами в объеме заданий, указанных в программе данной практики, необходимых студенту (-ам);

- по итогам практики (совместно с руководителем практики от ГБПОУ НО «КБЛК») подготовить и оформить необходимую отчетную документацию (аттестационные листы, отзывы о прохождении практики студентом(-ами), утвердить дневники прохождения практики).

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется руководителем практики.

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

Промежуточная аттестация по производственной практике - дифференцированный зачет.

Результатами прохождения производственной практики и объектами оценки являются умения, приобретенный первоначальный практический опыт, ПК и ОК. При прохождении производственной результаты обучения по ПМ могут осваиваться как полностью (все умения, практический опыт, ПК и ОК), так и частично (часть умений, отдельный практический опыт, отдельные компетенции).

Результаты обучения (освоенные умения в рамках ВПД)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	- оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; - планировать и прогнозировать продажи.	Текущий контроль: выполнение работ учебной практики и экспертная оценка. Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.
ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	- организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта; - оформлять документы и вести	Текущий контроль: выполнение работ учебной практики и экспертная оценка. Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.

	диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке.	
ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	-контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей и определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.	Текущий контроль: выполнение работ учебной практики и экспертная оценка. Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Самостоятельно выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Текущий контроль: выполнение работ учебной практики и экспертная оценка. Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Самостоятельно осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Уметь использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	дифференцированный зачет.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	Самостоятельно планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	Умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	Правильно, тактично осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	
ОК 06. Проявлять гражданско-	Выполнять требования осознанного поведения на	

<p>патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;</p>	<p>основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.</p>	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p>Соблюдать последовательность действий в чрезвычайных ситуациях</p>	
<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p>	<p>Уметь использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.</p>	
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Уметь пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	