

ДЕПАРТАМЕНТ ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Нижегородской области
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(по профилю специальности) ПП.04
ПМ.04 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования
и продаж»

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

р.п. Красные Баки
2020 г.

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по учебно-производственной
работе

Ю.В. Веселова

СОГЛАСОВАНО
Генеральный директор ООО «Река чаек»

Ю.И. Лебедев

Программа производственной практики (по профилю специальности)
ПП. 04 профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей
деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» разработана на
основе федерального государственного образовательного стандарта (далее –
ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее –
СПО) 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация разработчик: ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж»

Разработчики: В.А. Галибина, преподаватель
(инициалы, фамилия, должность)

Ю.С. Дубицкая, преподаватель
(инициалы, фамилия, должность)

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по укрупненной
группе 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол № 1 от «31» августа 2020 г.

Председатель: Дубицкая / Дубицкая /

Рекомендована Методическим советом ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной
колледж» Протокол № 8 от «31» 08 2020 г.

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии _____
Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

Председатель: _____ / _____ /

Рекомендована Методическим советом ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной
колледж» Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии _____
Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

Председатель: _____ / _____ /

Рекомендована Методическим советом ГБПОУ НО «Краснобаковский
лесной колледж» Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и основного вида деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;

1.2. Цели и задачи производственной практики

Формирование у обучающихся умений, приобретение профессионального практического опыта в рамках модулей ППССЗ по основным видам деятельности 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 виду деятельности обучающиеся должны уметь:

ВД	Требования к умениям и практическому опыту
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;
--	--

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики ПП.04:

В рамках освоения ПМ 04. – 72 часа

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы ПП.04 является сформированность у обучающихся практических профессиональных умений в рамках модуля ППСЗ по основному виду деятельности (ВД) Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; необходимого 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 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.

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план производственной практики

Код ПК	Код и наименование профессиональных модулей	Виды работ	Наименования тем производственной практики	Количество часов по темам
1	2	3	4	5
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	ПМ.04 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»	<p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <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> <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>	<p>Тема 1. Общая характеристика предприятия</p>	20
			Тема 2. Организация работы отдела бронирования и продаж	24
			Тема 3. Учет кассовых операций, оформление кассовых документов	22

		<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> <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>	<p>Тема 4. Оформление отчетных документов</p>	<p>6</p>
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета				
Всего часов		72		

3.2. Содержание производственной практики

Код и наименование профессиональных модулей и тем производственной практики	Содержание работ	Объем часов
1	2	3
ПМ. 04 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»		72
Виды работ: Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 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 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 номеров Внесение изменений в заказ на бронирование Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		
Тема 1. Общая характеристика	Содержание:	20

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.	
Тема 2. Организация работы отдела бронирования и продаж	Содержание: 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. Учет кассовых операций, оформление кассовых документов	Содержание: 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 часов		72

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ 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 Fidelio, Nogatex, Libra

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. Информационное обеспечение обучения

Основные источники (печатные):

1. Воробьева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса (b1): учеб. пособие для СПО / С.А. Воробьева, А.В. Киселева. -5-е изд., испр. И доп.- М.: Издательство Юрайт, 2018-192с., [Электронный ресурс] - <http://www.biblio-online.ru> – «ЭБС Юрайт».
2. Голубев А.П. Английский язык для специальности «Туризм», 2015, [Электронный ресурс] - <http://www.academia-moscow.ru/>- ЭБС ООО ОИЦ «Академия».
3. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, 2017 [Электронный ресурс] - <http://www.academia-moscow.ru/>- ЭБС ООО ОИЦ «Академия».

Интернет-ресурсы

1. <http://www.travelmole.com>
2. <http://www.hotelnews.ru>
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>

5. <http://www.amadeus.ru>
6. <http://www.gaomoskva.ru>
7. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

4.4. 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 ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Текущий контроль результатов прохождения производственной практики представляет собой: ежедневный контроль посещаемости практики, наблюдение за выполнением видов работ на практике и оценка их качества, отраженные в дневнике по производственной практике.

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

Дифференцированный зачет по производственной практике проводится в форме собеседования, с учетом отчетной документации по производственной практике.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Результатами прохождения производственной практики и объектами оценки являются приобретенный практический опыт, ПК и ОК, которые должны быть освоены на практике в полном объеме в соответствии с требованиями ФГОС и программой ПМ.

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	-осуществлять планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;	Текущий – выполнение работ производственной практики и экспертная оценка; Промежуточный – дифференцированный зачет
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	-проводить организацию 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	Текущий – выполнение работ производственной практики и экспертная оценка; Промежуточный – дифференцированный зачет

	ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;	
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	-осуществлять контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;	Текущий – выполнение работ производственной практики и экспертная оценка; Промежуточный – дифференцированный зачет

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	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)	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной и практике
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	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	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной и практике
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по

	профессионального развития и самообразования	производственной практике
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	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	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике