

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЕВЕРО-ОСЕТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТОРГОВО-
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

по профессиональному модулю

ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

для специальности СПО (ППССЗ)

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Владикавказ
2022

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой комиссией
экономических дисциплин,
дисциплин сервиса и туризма

Протокол № 10
от «05» 07 2022 г.

Председатель ПЦК

 Э.А. Кубалова

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УВР


И.М. Дзуцева
«05» 07 2022 г.

СОГЛАСОВАНО

Методист


З.А. Дзантиева
«05» 07 2022 г.

Заведующий практикой


С.А. Маргиева
«5» июня 2022 г.

Рабочая программа производственной практики по профессиональному модулю разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552.

Разработчики: преподаватели Дзагоева Дзерасса Маратовна, Хугистова Фатима Шамильевна.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ...7	
3. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

1.1. Место производственной практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ)

Программа производственной практики ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ, является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело базовой подготовки, входящей в состав укрупненной группы специальностей СПО 43.00.00 Сервис и туризм, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и соответствующих общих и профессиональных компетенций (ПК):

Рабочая программа производственной практики разрабатывалась в соответствии с:

1. Требованиями ФГОС СПО;
2. Рабочим учебным планом образовательного учреждения;
3. Рабочей программой профессионального модуля.

Результатом освоения производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

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.06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК.07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, 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	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК.10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

Код	Наименование видов личностных результатов
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.
ЛР 13	Стрессоустойчивость, коммуникабельность.
ЛР 14	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.
ЛР 15	Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованиям.
ЛР 16	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях

В результате изучения прохождения производственной практики, по профессиональному модулю обучающиеся должны:

иметь практический опыт в:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта 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 отеля;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;

проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

знать:

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- 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;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.

1.2. Цели и задачи производственной практики - требования к результатам освоения:

Производственная практика проводится при освоении студентами профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и реализуется концентрированно на втором году обучения.

Целями освоения производственной практики (по профилю специальности) является подготовка обучающегося к выполнению и решению профессиональных задач в области организации обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

Задачами производственной практики являются закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающегося.

1.3. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении производственной практики (по профилю специальности)

Практика по профилю специальности направлена на формирование у обучающегося профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей образовательной программы по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Процесс прохождения практики направлен на освоение обучающимися следующих профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС СПО по данной специальности:

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.

1.4. Место производственной практики в структуре ППСЗ

Производственная практика базируется на изучении дисциплин общепрофессионального цикла «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле», «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия».

Программа производственной практики студентов базируется на знаниях, полученных во время изучения материала профессионального модуля, учебной практики и выполнение программы практики.

Студенты должны выполнить в полном объеме учебный план (1 и 2 годов обучения) подготовки специалиста (теоретическое обучение).

1.5. Формы, место и время проведения производственной практики

Практика по профилю специальности проводится как непрерывно, так и путем чередования с теоретическими занятиями по дням (неделям) при условии обеспечения связи между теоретическим обучением и содержанием практики.

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями размещения. На основании договора студент посещает производственную практику, оформляет все сопутствующие документы и при завершении практики оформляет отчет.

Организация практики – групповая.

Практика проводится на 2 курсе обучения.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

2.1. Тематический план

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час)	Сроки проведения (нед.)
ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3,	ПМ.04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ	150	4
	МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	150	4

2.2. Содержание производственной практики

Наименование разделов и содержание материала производственной практики	Объем часов	Уровень освоения
МДК 04.01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ		
Вид работ		
1.Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;	4	2,3
2.Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	2	2,3
3.Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	4	2,3
4.Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	4	2,3
5.Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	2	2,3
6.Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	4	2,3
7.Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	2	2,3
8.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	2	2,3
9.Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	4	2,3
10.Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	4	2,3
11.Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	4	2,3
12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров	4	2,3
13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	2	2,3
14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	4	2,3
15. Внесение изменений в заказ на бронирование	4	2,3
16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	2	2,3
17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	4	2,3
18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	4	2,3
19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	4	2,3
20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе	6	2,3

межличностного общения.		
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета (комплексный)	2	
Всего	150	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

3.1. Организация практики

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между ГБПОУ ВТЭТ и организациями.

ГБПОУ ВТЭТ осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми, формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики.

Направление на практику оформляется распорядительным актом директора ГБПОУ ВТЭТ с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией, а также с указанием вида и сроков прохождения практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся должна соответствовать времени, установленному трудовым законодательством Российской Федерации для соответствующих категорий работников.

На период производственной практики обучающиеся, приказом по предприятию / учреждению / организации, могут зачисляться на штатные рабочие места и включаться в списочный состав предприятия / учреждения / организации, но не учитываются в их среднесписочной численности.

С момента зачисления обучающихся на рабочие места, на них распространяются требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятия, учреждения, организации по соответствующей специальности и уровню квалификации рабочих.

За время производственной практики, обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой производственной практики. Производственная практика завершается дифференцированным зачетом.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы Учебно-методическое обеспечение по дисциплине

Основные источники

Учебная литература:

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2020 – 304с.

2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.— М.: Издательский центр «Академия», 2020

3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2018 – 200с..

4. Ишимцева К.В., Мотинова Е.Н. и др. Английский язык для индустрии гостеприимства Учебное пособие. Издательство: Инфра-М, Альфа-М. —2019.— 189с.

Дополнительные источники

Учебная литература:

1. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется руководителем практики в форме дифференцированного зачета.

По итогам практики аттестуются студенты, выполнившие программу практики и отчетные материалы по практике. Формой итогового контроля дифференцированный зачет.

Контроль и оценка результатов освоения программы производственной практики осуществляется руководителем практики в соответствии с фондом оценочных средств.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Планирование деятельности службы бронирования и продаж; Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Устный опрос, наблюдение, оценка практической деятельности. Выполнение письменных заданий
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы; Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; Координация деятельности подчиненных; Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	Дифференцированный (комплексный) зачет
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж; Выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж	

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 умений.

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.	Распознавание сложных проблемных ситуаций в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности.	Выполнение программы производственной практики Выполнение письменных заданий.
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты.	Дифференцированный (комплексный) зачет
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности).	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельность.	
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста..	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. Проявление толерантность в рабочем коллективе.	
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- эффективное выполнение правил ТБ во время учебных занятий, при прохождении учебной практики; - демонстрация знаний и использование ресурсосберегающих технологий в профессиональной деятельности	

<p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>- эффективность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности согласно формируемым умениям и получаемому практическому опыту;</p>	
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<p>Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке.</p>	