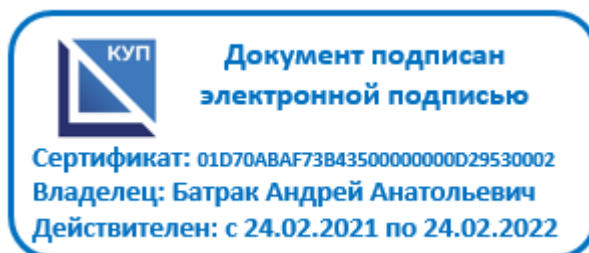




УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ «КУП»



А.А.Батрак
« 01 » апреля 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП 04
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

Специальность СПО: 43.02.14 Гостиничное дело

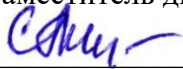
Форма обучения: очная, заочная

Срок освоения: 2 года 10 месяцев, 3 года 10 месяцев, 4 года 10 месяцев

Рабочая программа производственной практики 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: Частное профессиональное образовательное учреждение «Колледж управления и производства»

Заместитель директора по МР



С.Х. Морозова

30.03.2021

Содержание

1. Паспорт рабочей программы	производственной	4
практики, реализующей практическую подготовку обучающихся		
2. Результаты освоения производственной практики, реализующей	6	
практическую подготовку обучающихся		
3. Структура и примерное содержание производственной практики,		
реализующей практическую подготовку обучающихся	7	
4. Условия реализации производственной практики, реализующей	9	
практическую подготовку обучающихся		
5. Контроль и оценка результатов производственной практики,		
реализующей практическую подготовку обучающихся	11	

1. ПАСПОРТ

рабочей программы производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся

Практическая подготовка организуется при проведении производственной практики
ПП 04

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

1.1. Область применения рабочей программы производственной практики профессионального модуля

Рабочая программа производственной практики в форме практической подготовки профессионального модуля является частью ОПОП в соответствии с ФГОС СПО

по специальности

43.02.14

Гостиничное дело

[код] [наименование специальности полностью]
укрупненной группы специальностей

430000

Сервис и туризм

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- | | |
|---------|--|
| 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 |

Программа профессионального модуля может быть использована:
только в рамках реализации специальности

43.02.14

Гостиничное дело

1.2. Цели и задачи производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе производственной практики в форме практической подготовки должен:

иметь практический опыт:

- | | |
|----|---|
| 1) | планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; |
| 2) | разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; |
| 3) | выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; |
| 4) | определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. |

уметь:

1.	структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
2.	способы управления доходами гостиницы;
3.	особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
4.	особенности работы с различными категориями гостей;
5.	методы управления продажами с учётом сегментации;
6.	способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
7.	особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
8.	каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
9.	ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
10.	принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
11.	методы максимизации доходов гостиницы;
12.	критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
13.	виды отчетности по продажам;

знать:

1.	осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
2.	выделять целевой сегмент клиентской базы;
3.	собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
4.	ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
5.	разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
6.	выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
7.	планировать и прогнозировать продажи;
8.	проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж

1.3.Рекомендуемое количество часовна освоение производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся профессионального модуля

в том числе		всего часов		Форма Практики	Форма контроля
производственной практики	72	часов, в том числе			
МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников бронирования и продаж гостиничного продукта	72	часа,			
МДК 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		часов,			

1.1. Результаты освоения производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся

Результатом освоения производственной практики в форме практической подготовки является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности

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

в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
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
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 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

2. Содержание производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся ПП. 04.

ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников бронирования и продаж гостиничного продукта

ОК и ПК	Иметь практический опыт (из ФГОС)	Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Объем часов	База практики
ПК 4.1, ОК 1-5, 7, 9-10	В планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;	<p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</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>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>Оформление визовой поддержки 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>	30	Гостиничные предприятия
ПК 4.1, 4.2, 4.3 ОК 1-11	В разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;	<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>	24	

ПК 4.3 ОК 1-5, 7, 9-10	В выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;	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.	10	
ПК 4.3 ОК 1-11	определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов само регуляции поведения в процессе межличностного общения.	8	
			72	
		Дифференцированный зачёт		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ, реализующей практическую подготовку обучающихся

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению производственной практики

Материально-техническим обеспечением является МТБ предприятия.

3.2. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

ГОСТИНИЧНАЯ ИНДУСТРИЯ. Учебник для СПО

<https://urait.ru/bcode/451271> Тимохина Т. Л. Российский

государственный гуманитарный университет (г. Москва).

Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 336

ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС. Учебник для СПО <https://urait.ru/bcode/451272>

Тимохина Т. Л. Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 331

ОРГАНИЗАЦИЯ И СПЕЦИФИКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦАХ. Учебное пособие для СПО <https://urait.ru/bcode/467368>

Фаустова Н. В. Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 188

ГОСТИНИЧНАЯ ИНДУСТРИЯ. Учебник и практикум для СПО

<https://urait.ru/bcode/456706> Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С.

Нижегородский государственный инженерно-экономический университет (г. Княгинино). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 449

ДЕЛОВОЙ АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК ДЛЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА (В1) 5-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для СПО <https://urait.ru/bcode/453934>

Воробьева С. А., Киселева А. В. Академия труда и социальных отношений (г. Москва) Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 192

Ресурсы Интернет

Библиотеки, каталоги ресурсов Интернет

1. Информация в сфере гостиничного бизнеса, что позволяет быть в курсе текущих событий и туристам, и владельцам гостиниц, и службам бронирования. www.hotelnews.ru
2. Система бронирования для турагентов <http://www.amadeus.ru/>
3. Журнал «Академия гостеприимства» <http://hotel-rest.biz/>
4. Интернет-ресурс для профессионалов гостиничной отрасли. Правительство Москвы, комитет по внешнеэкономической деятельности, гостиничное хозяйство. Раздел «Статистика» – www.moshotel.ru
5. Федеральное агентство по туризму РФ // www.russiatourism.ru

3.3. Общие требования производственной практики

Производственная практика в форме практической подготовки реализуется в рамках модулей ОПОП по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС по специальности.

Практика направлена на формирование у студентов общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта профессиональной деятельности по специальности.

Производственная практика в форме практической подготовки может проводиться как концентрированно (блоком), в несколько периодов, так, и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями, в рамках профессиональных модулей.

Содержание производственной практики в форме практической подготовки определяется требованиями к результатам обучения по конкретному профессиональному модулю ОПОП и отражается в рабочих программах практик по профессиональному модулю, разрабатываемых ЧПОУ «КУП».

Формы отчетности для студентов по производственной практике разрабатываются ЧПОУ «КУП».

Результаты прохождения производственной практики в форме практической подготовки фиксируются в дневниках по практике, аттестационных листах и учитываются при сдаче квалификационного экзамена по профессиональному модулю.

Базами производственной практики в форме практической подготовки являются организации, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки студентов.

Производственная практика проводится на основе договоров, заключаемых между образовательным учреждением и организациями-базами практики.

Организацию и руководство практикой по специальности осуществляют руководители практики от образовательного учреждения и от организации.

Практика по специальности проводится преподавателями дисциплин профессионального цикла. При проведении производственной практики учебная группа может делиться на подгруппы по 5-6 человек.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций (аттестационный лист) и учитываются при сдаче квалификационного экзамена по профессиональному модулю.

Сроки проведения практики устанавливаются ЧПОУ «КУП» в соответствии с ОПОП и отражаются в графике учебного процесса.

3.4. Требования к условиям консультационной помощи обучающимся

При подготовке к производственной практике предусматривается проведение консультаций с обучающимися руководителями практики от образовательной организации (колледжа) и организации (базы практики).

Могут использоваться разные формы проведения консультаций – групповые или индивидуальные; устные.

3.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство производственной практикой: специалисты с высшим профессиональным образованием – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин, представители работодателей.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство производственной практикой от организации: высшее профессиональное образование и опыт деятельности не менее 3-х лет, стаж работы в организациях сферы гостеприимства не менее 3-х лет.

3.6. Требования к организации учебного процесса для инвалидов и лиц с ОВЗ

Рабочая программа предусматривает образование лиц с ОВЗ или инвалидностью и наличие специальных условий её реализации и контроля, и оценки результатов освоения дисциплины (использование специальных методов обучения, специальных учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения и т.п.) в соответствии с адаптированной ОПОП специальности.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ реализующей практическую подготовку обучающихся

Результаты	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Освоенные профессиональные компетенции		
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Планирование деятельности службы бронирования и продаж;	- экспертная оценка на зачёте - отзыв специалиста от организации, где проходит практика
	Оценка и планирование потребностей 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	Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	

стандартами гостиницы	Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	
	Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	- экспертная оценка результатов выполнения практического задания
	Координация деятельности подчиненных	отзыв специалиста от организации, где проходит практика
	Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	
	Управление конфликтными ситуациями в службе бронирования и продаж	отзыв потребителя (клиента) через опрос и анкетирование
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной практике.
	Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	
	Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	

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	Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной практике.

<p>ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной Деятельности</p>	
<p>ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение современной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования</p>	
<p>ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной Деятельность</p>	
<p>ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>Экспертная оценка освоения профессионально й компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной практике.</p>
<p>ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>Владение способами корректного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей</p>	
<p>ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте</p>	

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной Деятельности
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Демонстрация умений в заполнении бланков регистрации и выселения гостя

Студент по результатам практики, в форме практической подготовки должен представить отчетную документацию:

1. Дневник по производственной практике в форме практической подготовки с оценками;
2. Портфолио по производственной практике в форме практической подготовки;
3. Отчет по производственной практике в форме практической подготовки.