

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**
ОГА ПОУ «Новгородский торгово-технологический техникум»

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора по
учебной работе

И.А. Емельянова

«31» 08 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж

43.02.14 Гостиничное дело
*по программе подготовки специалистов среднего звена
социально – экономического профиля*

Квалификация выпускника – специалист по гостеприимству

Великий Новгород, 2021

Рабочая программа производственной практики ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г., № 1552; примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, регистрационный номер 43.02.14-170717.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	7
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения рабочей программы производственной практики

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности - организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.

1.2. Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики

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 обучающийся сдаёт отчетную документацию в соответствии с методическими рекомендациями по организации и прохождению производственной практики и содержанием заданий на практику.

Количество часов на освоение программы производственной практики
ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж

Всего – 144 часа (4 недели).

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

:

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является приобретенный практический опыт, сформированность общих и профессиональных компетенций в рамках ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

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 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 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Задания на практику

№	Код и наименование ПК	Задания на практику
1	ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none">– оформление операций по внесению данных бронирования с использованием специализированного программного обеспечения;– оформление внесения дополнительной информации в заказ на бронирование;
2	ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none">– оформление приема заказа и обеспечения бронирования;– оформление бронирования с использованием телефона;– оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора;– оформление бронирования с использованием сайтов отелей и системы интернет-бронирования;– оформление индивидуального бронирования;– оформление группового, от компаний и коллективного бронирования;– оформление внесения изменений в листы ожидания. Выполнение оформления заявок на резервирование номеров;– оформление аннуляции бронирования; предоставление информации о возможных штрафных санкциях в отношении гостей;– оформление счетов на предоплату и подтверждения о резервировании номеров;– оформление бланков документов при неявке, отмене и аннуляции бронирования;– информирование гостей о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости;– информирование служб гостиничного предприятия об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.
3.	ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	<ul style="list-style-type: none">– организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия;– проверка информации по бронированию мест и специальных заказов на услуги и состоянии номерного фонда;– осуществление контроля за передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения;

		– осуществление контроля за получением обратной связи от соответствующих служб гостиничного предприятия.
--	--	--

3.2. Содержание производственной практики

Наименование разделов, тем	Содержание работ	Объем часов
1	2	
Раздел 1. Организация работы службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.		
Тема 1.1. Организация рабочего места.	Содержание: 1. Вводный инструктаж по технике безопасности. 2. Организация рабочего места.	6
Тема 1.2. Специализированное программное обеспечение гостиничного предприятия.	Содержание: 1. Изучение порядка оформления заявки на бронирование. 2. Выполнение операций по внесению данных бронирования с использованием специализированного программного обеспечения.	18
Тема 1.3. Профессиональные программы приема заказа и обеспечения бронирования.	Содержание: 1. Выполнение оформления приема заказа и обеспечения бронирования.	36

Раздел 2. Предоставление услуг по бронированию и продажам в гостиничном предприятии.		
Тема 2.1. Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.	Содержание: 1. Выполнение процедуры бронирования с использованием телефона. 2. Выполнение процедуры бронирования с использованием Интернета и туроператора. 3. Выполнение процедуры бронирования с использованием сайтов отелей и системы интернет-бронирования. 4. Выполнение индивидуального бронирования. 5. Выполнение группового, от компаний и коллективного бронирования..	24
Тема 2.2. Оформление текущей документации службой Бронирования и Продаж гостиничного предприятия. Текущая работа с гостями.	Содержание: 1. Выполнение внесения изменений в листы ожидания. Выполнение оформления заявок на резервирование номеров. 2. Выполнение аннуляции бронирования. Выполнение предоставления информации о возможных штрафных санкциях в отношении гостей. 3. Выполнение внесения дополнительной информации в заказ на бронирование. 4. Выполнение оформления счетов на предоплату и подтверждения о резервировании номеров. 5. оформления бланков документов при неявке, отмене и аннуляции бронирования. 6. Выполнение информирования гостей о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. 7. Выполнение информирования служб гостиничного предприятия об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.	30
Раздел 3. Организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия.		
Тема 3.1. Контроль за деятельностью службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.	Содержание: 1. Выполнение проверки информации по бронированию мест и специальных заказов на услуги и состоянии номерного фонд. 2. Выполнение контроля за передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	12
Тема 3.2. Взаимодействие со службами гостиничного предприятия.	Содержание: 1. Выполнение отслеживания за получением обратной связи от соответствующих служб гостиничного предприятия	12
Дифференцированный зачет		6
Всего		144

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Организация практики

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

ГБПОУ СГКСТД 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 СГКСТД 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 распространяется требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятия, учреждении, 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.

4.2. Информационное обеспечение

Нормативные документы:

1. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 04 июня 2018 г.).

3. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 ноября 2014 г. № 1542-ст).
4. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

Основные источники:

1. Арбузова И.Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник Москва. 2012.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие, 2012.
3. Денисенко А.В., Сенин В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения, 2012.
4. D. Adamson. International Hotel English. Prentice hall, 2013.
5. E. Hall. The language of Hotel in English. Prentice hall, 2012.
6. M. Duckworth. English for hotel and catering industry, Oxford University, 2013.
7. Francis O'Hara. Be my guest. Cambridge University Press, 2012.
8. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
9. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 331 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

Дополнительные источники:

Журналы периодического издания:

1. «Отель»,
2. «Пять звезд»,
3. «PRO отель»,

Интернет-ресурсы:

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
4. www.russiatourism.ru
5. www.turist.rbc.ru
6. www.news.turizm.ru
7. www.tourlib.net
8. www.tourism.ru
9. www.prohotel.ru
10. www.prootel.ru

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

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется руководителем практики в процессе освоения практики, а также сдачи обучающимися дифференцированного зачета.

Результаты освоения (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета. 2. Правильность выбора, оформления бланков. Правильность 3. , точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах. 4. Правильность расчета потребности в трудовых ресурсах.
<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правильность составления графика выхода на работу. 2. Адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала. 3. Правильность составления должностной инструкции. 4. Адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций. 5. Адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала. 6. Правильность выбора способов и форм инструктирования персонала. 7. Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов. 8. Адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице. 9. Адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке. 10. Владение лексическим и грамматическим минимумом. 11. Логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей. 12. Демонстрация умения речевого

	<p>взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор.</p> <p>13. Соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче.</p> <p>14. Логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании.</p> <p>15. Уместное использование лексических единиц и грамматических структур.</p>
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>1. Точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом.</p> <p>2. Соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам.</p> <p>3. Адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций.</p>