

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по МНР
 Е.Ю. Куценок


УТВЕРЖДАЮ
Директор УЭТК
 И.А. Ермачков
31.08.2021г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.04.
В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ**

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

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

2021 г

Рабочая программа производственной практики в форме практической подготовки разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования и примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО и ПООП СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочей программы профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»
Университетский экономико-технологический колледж.

Разработчики: Н.И. Митченкова - преподаватель Университетского экономико-технологического колледжа.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма.

Протокол № 01 от «31» августа 2021 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

СОГЛАСОВАНО

Генеральный менеджер, начальник управления
«Апарт-отель Горки Город» департамента гостиничного
развития коммерческой дирекции


должность, наименование организации
/О.Г.Такмазян
подпись, Ф.И.О, печать



СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ | 4 |
| 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ | 6 |
| 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ | 7 |
| 4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ | 10 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ | 13 |

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.04 В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

1.1. Место производственной практики в форме практической подготовки в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Программа производственной практики в форме практической подготовки является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

При реализации рабочей программы производственной практики ПП .04 в форме практической подготовки профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Цели и задачи производственной практики в форме практической подготовки

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе данного вида практики должен:

выполнить следующие задачи:

- освоить и уметь применять на практике современные технологии бронирования и продаж, работа в сети Интернет
- использовать навыки профессиональной деловой коммуникации при работе с потенциальными клиентами отеля, в том числе используя стандарты деловой переписки и коммуникации;

- знать и уметь применять на практике технологии он-лайн бронирования

иметь практический опыт:

- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определения 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 гостиницы;
- 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 гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учетом 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 гостиницы;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.

1.3. Количество часов на производственную практику: всего 2 недели (72 часа).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ III.04 В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

Результатом освоения производственной практики в форме практической подготовки является овладение обучающимися видом деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

| | |
|--------|--|
| 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, применять стандарты антикоррупционного поведения. |
| 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 языках. |

Профессиональные (ПК) компетенции:

| Вид деятельности | Код | Наименование результата практики |
|---|---------|--|
| Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж | 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 |

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.04 В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

3.1. Тематический план

| Коды формируемых компетенций | Наименование профессионального модуля | Объем времени, отводимый на практику (час., недель) |
|------------------------------|---|---|
| ПК 4.1. – 4.3. | Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж | ПП.04. - 72 часа (2 недели) 5 семестр |

3.2. Содержание практики производственной практики в форме практической подготовки

| Вид деятельности | Виды работ | Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ | Наименование междисциплинарных курсов с указанием конкретных тем, обеспечивающих выполнение видов работ | Количество часов |
|---|---|---|--|------------------|
| Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж | Отработка навыков работы с профессиональными автоматизированными программами, системами управления гостиницами и их модулями | Организация и технологии работы сотрудников службы бронирования и продаж с программным обеспечением | МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах | 6 |
| | Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице | Технологии информирования гостей, согласно запросу | МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах Тема 2.2. Особенности работы с клиентами | 6 |
| | 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 | Организация и осуществление расчетов и начислений, работа с документацией | МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж. | 6 |

| | | | |
|--|---|--|---|
| потребителями | | | |
| Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями; | Технологии работы с документацией службы бронирования и продаж | МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж. | 6 |
| 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; | Технологии работников службы бронирования и продаж, работа с заявками и каналами бронирования | МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж МДК.04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах Тема 2.2. Особенности работы с клиентами Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж. Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке | 6 |
| 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 гостей и технологии работы с заявками на бронирование | МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж Тема 2.2. Особенности работы с клиентами | 6 |
| Оказание визовой поддержки иностранным гостям; | Технологии работы с документацией службы бронирования и продаж | МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж Тема 2.2. Особенности работы с клиентами | 6 |

| | | | |
|--|---|---|----|
| Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей; | Организация и технологии работы работников службы бронирования и продаж | МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах | 6 |
| Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; | Технологии работы с документацией службы бронирования и продаж | МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия | 6 |
| Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Организация и технологии работы работников службы бронирования и продаж | МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. | 6 |
| Составление итогового отчета | | | 6 |
| Защита итогового отчета | | | 6 |
| ВСЕГО | | | 72 |

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.04 В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения производственной практики в форме практической подготовки:

- Положение об учебной и производственной практике УЭТК СГУ;
- программа производственной практики в форме практической подготовки;
- договор с Профильной организацией на организацию и проведение практики;
- приказ о назначении руководителя практики от образовательного учреждения;
- приказ о распределении студентов по местам практики;
- график проведения практики;
- график консультаций и контроля за выполнением программы производственной практики (по профилю специальности) в форме практической подготовки.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению производственной практики в форме практической подготовки:

Реализация производственной практики предполагает наличие базы производственной практики в форме практической подготовки в гостиничных предприятиях различных организационно-правовых форм с рабочими местами по количеству обучающихся и наличие учебного кабинета.

Оборудование базы производственной практики: подразделения гостиничного предприятия, выполняющие деятельность по предоставлению гостиничных услуг, оснащенные современным оборудованием и имеющие высококвалифицированный персонал.

Оборудование учебного кабинета: инструктивный материал, бланковый материал, комплект учебно-методической документации. Технические средства обучения: компьютер, принтер, сканер, интерактивное оборудование, информационно-справочные программы «Консультант», «Гарант», Интернет-ресурсы.

При реализации рабочей программы производственной практики ПП .04 (по профилю специальности) в форме практической подготовки профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Яндекс.

4.3. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации.
3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях.
4. Налоговый кодекс Российской Федерации.
5. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступающими в силу с 04.06.2018)
6. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
7. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
8. Постановление Минтруда РФ от 17.05.1999 N 8 «О Квалификационных требованиях (профессиональных стандартах) к основным должностям работников туристской индустрии».

9. Проект Постановления Правительства Российской Федерации "Об утверждении положения о классификации гостиниц" (подготовлен Минкультуры России 12.03.2018)

10. Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал.

11. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ"

12. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартиформ, 2010.

13. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. – Введ. 2009–01–01. – М.: Стандартиформ, 2010.

Основная литература:

1. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие / Е.И. Мазилкина. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 207 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014060-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1044188>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451271>

3. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013648-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1069788>

Дополнительная литература:

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 240 с.

2. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник: [по специальностям "Гостиничное дело", "Гостиничный сервис"]. - Москва: Академия, 2017. – 234 с.

3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах. ИЦ Академия. Издание: 6-е изд., перераб. Год выпуска: 2017. – 336 с.

4. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие. 5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200 с.

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с.

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с.

Журналы:

1. «Отель»

2. «Пять Звезд»

3. «Гостиничное дело»

4. «PRO-отель»

5. «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции»

Интернет-ресурсы:

6. <http://prohotel.ru>
7. <http://hotelline.ru>
8. <http://www.city-of-hotels.ru>
9. <http://hotelnews.ru>

4.4. требования к руководителям производственной практики форме практической подготовки

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: должны иметь высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Руководитель практики от образовательного учреждения:

- устанавливает связь с руководителями практики от организации;
- разрабатывает тематику индивидуальных заданий для студентов;
- проводит консультации со студентами перед направлением их на практику с разъяснением целей, задач и содержания практики;
- принимает участие в распределении студентов по рабочим местам или перемещении их по видам работ;
- осуществляет контроль правильного распределения студентов в период практики;
- формирует группы в случае применения групповых форм проведения практики;
- проводит индивидуальные и групповые консультации в ходе практики;
- проверяет ход прохождения практики студентами, выезжая на базы практики;
- оказывает методическую помощь студентам при выполнении ими индивидуальных заданий и сборе материалов к выпускной квалификационной работе;
- контролирует 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;
- совместно с организациями, участвующими в организации и проведении практики, организует процедуру оценки общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения практики;
- совместно с организациями, участвующими в организации практики организует зачет по практике и экзамен по профессиональному модулю.

Требования к руководителям практики от организации: наличие высшего профессионального образования и практического опыта по профилю специальности, умение оказывать квалифицированную помощь учащимся и давать профессиональные наставления. Руководитель практики от организации:

- участвует в организации и проведении зачета по практике и экзамена по профессиональному модулю;
- участвует в организации и оценке результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики;
- участвует в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных студентами с период прохождения практики;
- обеспечивает безопасные условия прохождения практики студентами, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводит инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в организации.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

База производственной практики должна соответствовать следующим требованиям к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности:

- обеспечение безопасных условий прохождения практики обучающимися, отвечающих санитарным правилам и требованиям охраны труда;

- проведение инструктажей обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

Студенты в период прохождения практики обязаны:

- соблюдать действующие в гостиничных предприятиях правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

4.6. Особый порядок организации прохождения производственной практики в форме практической подготовки обучающимися с ОВЗ и инвалидами

При выборе мест прохождения практики обучающимися с ОВЗ и инвалидами учитывается состояние их здоровья и доступность баз практики для данных обучающихся.

При определении мест производственной практики (по профилю специальности) в форме практической подготовки обучающихся с ОВЗ и инвалидов должны учитываться рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практик создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся-инвалидом трудовых функций.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.04 В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

Формой отчетности обучающихся является дневник по производственной практике в форме практической подготовки, свидетельствующий о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

К отчету прилагается характеристика от руководителя Профильной организации участвующей в проведении практики в форме практической подготовки и дневник, отражающий ежедневный объем выполненных работ.

Аттестация по итогам по производственной практике в форме практической подготовки проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих Профильных организаций.

Студент в один из последних дней практики защищает отчет по практике. Для проведения зачета по практике создается экзаменационная комиссия из не менее трех человек: руководитель практики от образовательного учреждения, заведующий производственной практикой УЭТК, преподаватели междисциплинарных курсов данного профессионального модуля и представитель Профильной организации (при желании), в которой студент проходил производственную практику в форме практической подготовки.

По результатам защиты студентами отчетов выставляется дифференцированный зачет по практике.

Письменный отчет о выполнении работ включает в себя следующие разделы:

- титульный лист;
- содержание;
- описание видов выполняемых работ;
- приложения.

Описание видов выполняемых работ по практике в форме практической подготовки включает главы и параграфы в соответствии с логической структурой изложения выполненных заданий по разделам курса.

Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например: копии документов, выдержек из отчетных

материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т.п.

Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А 4 (210x297 мм). Цвет шрифта – черный, межстрочный интервал – полуторный, гарнитура –Times New Roman, размер шрифта – 14 кегль.

Руководитель практики от образовательного учреждения проверяет дневник и отчет на соответствие рабочей программе по производственной практике в форме практической подготовки, наличие документов, отражающих деятельность Профильной организации. Студент в последний день по производственной практике в форме практической подготовки защищает отчет по производственной практике в форме практической подготовки.

В процессе защиты студент должен кратко охарактеризовать Профильную организацию, являющуюся базой практики, изложить основные выводы о деятельности организации, ответить на вопросы руководителя практики. По результатам защиты выставляется дифференцированный зачет по производственной практике в форме практической подготовки.

Критерии оценки отчета по производственной практике в форме практической подготовки.

Основными требованиями, предъявляемыми к отчету по производственной практике в форме практической подготовки, являются:

- Выполнение программы по производственной практике в форме практической подготовки, соответствие разделов отчета разделам программы.
- Самостоятельность студента при подготовке отчета.
- Соответствие заголовков разделов их содержанию.
- Наличие выводов и предложений по разделам.
- Наличие практических рекомендаций для предприятия, на котором студент проходил учебную практик.
- Соблюдение требований к оформлению отчета по учебной практике.
- Полные и четкие ответы на вопросы при защите отчета.

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию отчета: отчет соответствует утвержденной структуре, содержание разделов соответствует тематическому плану, собрана полноценная, необходимая информация, выдержан объём; умелое использование профессиональной терминологии, отслеживается логика изложения, соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «хорошо» - основные требования к отчету выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, материал недостаточно полон; не выдержан объём отчета; имеются упущения в оформлении.

Оценка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к отчету. В частности: разделы отчета освещены лишь частично; допущены ошибки в содержании отчета; отсутствуют выводы.

Оценка «неудовлетворительно» - задачи практики не раскрыты в отчете, использованная информация и иные данные отрывисты, много заимствованного, отраженная информация не внушает доверия или отчет не представлен вовсе.

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Формы и методы контроля и оценки |
|--|---|
| ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических работ на производственной практике в форме практической подготовки |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в | |

| | |
|---|---|
| соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Дифференцированный зачет по производственной практике в форме практической подготовки |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества | |

Формы и методы контроля и оценки результатов производственной практики в форме практической подготовки должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

| Результаты (освоенные общие компетенции) | Формы и методы контроля и оценки |
|---|--|
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. | Наблюдение и оценка в процессе учебной практики, характеристика-отзыв от руководителя организации |
| ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. | Наблюдение и оценка в процессе учебной практики, характеристика-отзыв от руководителя организации |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | Защита отчета по учебной практике, характеристика-отзыв от руководителя организации |
| ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Наблюдение и оценка за решение нестандартных ситуаций на учебной практике, характеристика-отзыв от руководителя организации |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Наблюдение за навыками работы в глобальных, корпоративных и локальных информационных сетях, характеристика-отзыв от руководителя организации |
| ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения. | Наблюдение и оценка в процессе учебной практики, характеристика-отзыв от руководителя организации |
| ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 09. Использовать информационные | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию |

| | |
|---|--|
| технологии в профессиональной деятельности. | информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

1. Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование.
2. Виды оплаты бронирования.
3. Аннуляция и отказ от бронирования.
4. Подтверждение бронирования, основные аспекты.
5. Отчеты по бронированию.
6. Стандарты обслуживания гостей при осуществлении процедур бронирования и продаж.
7. Презентация гостиницы, гостиничных услуг и продуктов.
8. Методы контроля качества обслуживания гостей.
9. Стандарты группового бронирования.
10. Ошибки группового бронирования.
11. Виды заявок на бронирование.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.04
В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ
ПМ. 04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа производственной практики ПП.04 в форме практической подготовки профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж на 2022-2023 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма без изменений.

Протокол № 2 от «05» сентября 2022 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.04
В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ
ПМ. 04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа производственной практики ПП.04 в форме практической подготовки профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж на 2023-2024 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма без изменений.

Протокол № 10 от «28» июня 2023 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.04
В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ
ПМ. 04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа производственной практики ПП.04 в форме практической подготовки профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж на 2024-2025 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии без изменений.

Протокол № 9 от «10» июня 2024 г.

Председатель цикловой методической комиссии _____ А.А. Мирошниченко

