Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
_____ Л.Н.Мозуль
«_31_» _августа_ 2022г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

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

Специальность:
43.02.14 Гостиничное дело
Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

Согласовано:
.Начальник отдела СПО СПО
_____ Г.М.Шульц
(подпись)
«_31_» _августа_ 2022г.

Разработчик:
Преподаватель ГЭК
_____ Черникова Р.Н.
«_25_» _августа_ 2022г.

Заместитель директора по УПР
_____ Н.В.Яицкая
(подпись)
«_30_» _августа_ 2022г.

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой) комиссией профессиональных дисциплин

Протокол № 1
от «31» августа 2022г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии

Соколова С.Н.

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело
приказ Министерства образования и науки РФ от «09» декабря 2016г. № 1552

Согласовано:

Внешний эксперт (работодатель)
Наименование организации:
Организация ООО «ЕСКО» отель «Welcome inn»

Генеральный директор _____ Макушева Н.С.

«_____» _____ 2022г.

МП

2

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ……..4
1.1 Область применения рабочей программы 4
1.2 Место практики по профилю специальности в структуре основной образовательной программы 4
1.3 Цели и задачи практики по профилю специальности – требования к результатам практики 4
1.4 Вид профессиональной деятельности, перечень формируемых компетенций 5

2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) 6
2.1 Объём практики по профилю специальности 6
2.2 Тематический план и содержание практики 7

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ 9
3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению 9
3.2 Информационное обеспечение обучения 9

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ 11

Приложение А Вопросы к дифференцированному зачёту

Приложение Б Форма дневника

Приложение В Форма отчёта по производственной практике

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1 Область применения рабочей программы практики

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа производственной практики по профилю специальности может быть использована при освоении профессии в рамках специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

1.2 Место практики по профилю специальности в структуре основной образовательной программы:

Практика проводится в специально выделенный период после изучения МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в 46 и 8 семестрах

1.3 Цели и задачи практики по профилю специальности – требования к результатам практики

Целями производственной практики являются: углубление и закрепление теоретических знаний, умений и навыков по учебным дисциплинам и дисциплинам профессиональных модулей; комплексное освоение всех видов профессиональной деятельности; приобретение первичных практических навыков и профессиональных умений по избранной специальности; формирование общих и профессиональных компетенций; подготовка обучающихся к самостоятельной работе по специальности.

В результате прохождения практики по профилю специальности обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- приёма заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании

уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учёт и хранения отчётных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантированное бронирование различными методами
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приёма заказа и обеспечения бронирования

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок на бронирование и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;

- правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагентств и операторов;

- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;

- правила аннулирования бронирования;

- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;

- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

1.4 Виды профессиональной деятельности, перечень формируемых компетенция

Практика направлена на приобретение практического опыта по виду профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» и формированию общих компетенций:

ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

ПК 4.2 Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность работников 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, команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекста

ОК 6Проявлять 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 языках

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере в профессиональной деятельности

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

2.1. Объём практики по профилю специальности

Место прохождения практики	**Обязательная учебная нагрузка**	
	Количество недель	**Объём часов**
Гостиницы, гостевые дома,, хостелы г. Великого Новгорода и Новгородской области	3	108
Всего	3	108
Аттестация по итогам производственной практики в форме дифференцированного зачёта в 6 и 8 семестрах		

2.3 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ) междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебной практики	Объём в часах	Коды компетенций формированию которых способствует элемент программы
Введение	Постановка целей, задач, времени и места прохождения производственной практики; режим работы и правила внутреннего распорядка при прохождении производственной практики; вводный инструктаж по охране труда и пожарной безопасности; санитарно-гигиенические требования к работникам предприятий гостиничного сервиса	6	
Раздел 1. ПМ.04 Бронирование гостиничных услуг и его документальное оформление		22	
Тема 1.2 **Приём и оформление заказов от потребителей**	1.Организация работы службы бронирования. 2. Бронирование номеров в гостинице. 3.Требования к персоналу службы бронирования. 4. Виды бронирования гостиничных услуг. 5. Гарантированное и негарантированное бронирование	22	ПК 4.2 ОК 4 ОК 5 ОК 11
Раздел 2. ПМ 04 Организация службы бронирования и продаж		50	
Тема 2.1 **Обработка заявок на бронирование**	1. Технология обработки заявки на бронирование. 2.Учёт и хранение документов на бронирование. 3.Порядок аннулирования бронирования. 4. Список документов по учёту номерного фонда гостиницы	26	ПК 4.2 ОК 2 ОК 6 ОК 9
Тема 2.2 **Автоматизация систем бронирования и резервирования продаж**	1.Автоматизированные системы бронирования в гостинице. 2. Локальные системы бронирования. 3.Пакеты современных прикладных программ бронирования в гостинице. 4.Использование телекоммуникационных технологий в	24	ПК 4.3 ОК 5 ОК 10

	процессе бронирования в гостинице		ОК 11

	5.Составление договоров о взаимодействии гостиниц с туроператорами, организациями, компаниями. 6.Оформление документации на использование информационных технологий для обеспечения процесса бронирования		
Раздел 3 ПМ 04 Информировать потребителя о бронировании		30	
Тема 3.1 **Взаимодействие службы бронирования с гостями отеля**	1.Информировать потребителя о бронировании в Интернете. 2. Информировать потребителя о бронировании по телефону/ факсу. 3. Ведение телефонных переговоров при бронировании гостиничных услуг	30	ПК 4.1 ОК 1 ОК 2 ОК 4 ОК 7
	Всего:	108	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация производственной практики проходит в гостиницах, гостевых домах, хостелах г. Великого Новгорода и Новгородской области.

В период прохождения производственной практики студенты обязаны:

- подчиняться правилам внутреннего распорядка организации и соблюдать трудовую дисциплину;
- выполнять в полном объёме программу практики;
- исполнять производственные задачи и разовые поручения руководителя практики от организации;
- принимать участие в работе совещаний, семинаров, проводимых в организации;
- изучать, систематизировать и анализировать материал в соответствии с планом работы, согласованным с руководителем практики;
- в 2-х дневный срок представить преподавателю отчёт о результатах практики с отзывом руководителя практики от организации;

Студенты, не выполнившие без уважительной причины требований программы практики, отчисляются из учебного заведения. В случае уважительной причины студенты направляются на практику вторично.

Рекомендации: во время прохождения практики студент имеет право пользоваться книгами, периодическими изданиями в библиотеке читального зала колледжа, консультациями преподавателя.

3.2 Информационное обеспечение практики

Основные источники:

Законодательные и нормативные акты

1.Гражданский кодекс Российской Федерации

2.Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996г. – 25.10.2007г.)

3.Федеральный закон от 25.07.2002г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации (с изменениями)

4.Федеральный закон № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчётов и (или) расчётов с использованием платёжных карт» от 22.05.2003г.

5.Кодекс РФ «Об информации, информатизации и защите информации» от 25.01.1995г.

6.Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25.04 1997г. (в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10 1995 – 01.02. 2005г.)

7.Приказ Федерального агентства по туризму «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» от 21.06.2005г. № 86

8.Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации 2.11.1981г.

9.ГОСТ Р 51185- Туристские услуги

10.ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификации гостиниц»

Учебники и учебные пособия

1.Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. – М.: Издательский центр «Академия», 2020

2.Брашнов А.Г. Гостиничный сервис и туризм. – М.Альфа-М-Интра-М, 2019

3.Гидин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2019

4.Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. – М.: Издательский центр «Академия», 2020

5.Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2019

6.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2019

Дополнительные источники

1.Володамонова Н.Ю. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии. – М.: Издательство «Талер», 2019

2.Гостиничное дело. Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2018

3.Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. Организаия гостиничного дела. Учебное пособие – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2019

4.Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса. Учебное пособие. – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2020

5.Шиловская Л.П. Человек и его потребности. Учебное пособие.- М.: Альфа-М-Инфра-М, 2019

Журналы

1.»Гостиничное дело»

2.»Гостиница и ресторан»

Интернет-ресурсы

1.www.Amaks-hotels.ru

2.www.AsimutHotels.ru

3.www.Libra.ru

4.www.Hotelnews.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Текущий контроль и оценка результатов прохождения производственной практики осуществляется руководителем практики при освоении общих и профессиональных компетенций в процессе выполнения обучающимися видов работ, предусмотренных рабочей программой производственной практики.

Аттестация по итогам практики осуществляется с учётом результатов, подтверждаемых дневниками, отчётами, а также документами организации (характеристики)

Форма аттестации – дифференцированный зачёт в 6 и 8 семестрах

Результаты прохождении производственной практики (освоенные умения, усвоенные знания, практический опыт)	**Формы и методы контроля и оценки результатов прохождения производственной практики**
В результате прохождения учебной практики обучающийся должен **иметь практический опыт:** приёма заказов на бронирование от потребителей; выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; информирования потребителя о бронировании **уметь:** организовывать рабочее место службы бронирования; оформлять и составлять различные виды заявок; вести учёт и хранение отчётных данных; владеть технологией ведения телефонных переговоров; аннулировать бронирование; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; осуществлять гарантирование бронирования различными методами; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приёма заказа и обеспечения бронирования; **знать:** правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; виды заявок на бронирование и действия по ним; последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; состав, функции и возможности использования информационных и коммуникационных технологий для приёма заказов;	Наблюдение и экспертная оценка выполнения видов работ предусмотренных рабочей программой практики: ведение дневника; составление отчёта по практике; характеристика (отзыв); дифференцированный зачёт

правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагентств и операторов; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; правила аннулирования бронирования; правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования	

Критерии оценки

Оценка «5» ставится, за своевременное представление отчётной документации, положительный отзыв на студента от принимающей организации, ежедневное ведение дневника в соответствии с установленной формой. Отчёт содержит анализ выполнения всех видов работ. В отчёте дал полное, обстоятельное описание заданий практики, провёл аналитическую работу, сделал правильные выводы. Отчёт написал грамотно, оформил в соответствии с требованиями.

На итоговой защите отчёта аргументировано давал ответы на поставленные вопросы, демонстрировал понимание социальной значимости своей будущей профессии, умения принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях.

Оценка «4» ставится за своевременное, но неполное представление отчётной документации, положительный отзыв на студента от принимающей организации. Отчёт по практике содержит анализ выполнения всех видов работ, отражает отношение студента к изученным материалам, умениям, которые он приобрёл в ходе практики. На итоговой защите не всегда давал аргументированные ответы на поставленные вопросы, но демонстрировал интерес к своей будущей специальности

Оценка «3» ставится за несвоевременное и неполное представление отчётной документации, удовлетворительный отзыв на студента от принимающей организации, дневник практики велся бессистемно, показал недостаточные знании по гостиничному сервису, в письменном отчёте дал поверхностное, неполное описание заданий практики, в отчёте отсутствуют вывод, оформлен небрежно с нарушениями требований. Студент не показал умения работать с нормативными документами, употребляет ограниченное количество профессиональных терминов. Интерес к будущей профессии присутствует частично, характерно заниженное проявление инициативы при принятии собственных решений.

Оценка «2» ставится за несданную или плохо выполненную работу, неудовлетворительный отзыв от принимающей организации, показывает поверхностные знания по гостиничному сервису, недостаточно владеет профессиональной терминологией, отсутствует умение анализировать полученную информацию, формулировать свои суждения. осуществлять самостоятельный поиск нужной информации

Приложение А

Вопросы к дифференцированному зачёту

1. Как осуществляется прием заявок на бронирование гостиничного номера? Какая информация должна содержаться в заявке?
2. .Охарактеризуйте службу бронирования, где проходила практика.

Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. Как осуществляется бронирование по телефону? Как осуществляется бронирование по факсу?

3. Технология on-line бронирования. Современные пакета прикладных программ бронирования
4. Централизованное резервирование. Присоединенная и неприсоединенная системы бронирования.
5. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ
6. Гарантированное бронирование и негарантированное бронироваие
7. Понятие «renue management», задачи, прогнозирование
8. Методы расчёта гостиничных услуг овербукинг: оптимизация объёма
9. Подтверждение бронирования.
10. Как происходит аннуляция негарантированного бронирования?
11. Как происходит аннуляция гарантированного бронирования?
12. Как происходит аннуляция бронирования, сделанного по предоплате?

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
Институт цифровой экономики, управления и сервиса
Отделение СПО ИЦЭУС

Приложение Б

Форма дневника

ДНЕВНИК

производственной практики

43.02.14 Гостиничное дело

ПМ 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

Студента _____ курса, группы _____ специальность 43.02.14 Гостиничное дело

ФИО _____

_____

(наименование организации, где проходила практика)

ФИО _____

(руководитель практики)

Приложение Б

Дата	Содержание работы	Оценка и подпись руководителя

Дата

Подпись руководителя практики _____

Приложение В

Форма отчёта по практике

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
Институт цифровой экономики, управления и сервиса
Отделение СПО ИЦЭУС

ОТЧЁТ

производственной практики

ПМ 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

Студента _____ курса, группы _____ специальность 43.02.14 Гостиничное дело

ФИО _____
(наименование организации, где проходила практика)

ФИО _____
(руководитель практики)

ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись	Номер и дата распорядительного документа о принятии изменений