

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ
СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

**ПП 04.01 ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ
ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА**
ПМ. 04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

2020 г.

РАССМОТРЕНА
на заседании МЦК
УГС 38.00.00 Экономика и управление,
43.00.00 Сервис и туризм
Протокол № 1 от 31 августа 2020 г.

СОГЛАСОВАНО
зам. директора по ПО
_____ Н.В.Максимов
31 августа 2020 г.

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09 декабря 2016 г. (зарегистрировано в Минюсте России 26 декабря 2016 г. № 44974). и рабочей программы ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, утвержденной директором колледжа.

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик: **Киосе Марина Ивановна**- к.э.н., преподаватель ГБПОУ «ВЭЖ»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	9

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

ПП.04.01 Осуществление бронирования и продаж гостиничного продукта

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

1.1. Область применения программы

Производственная практика (по профилю специальности) «Осуществление бронирования и продаж гостиничного продукта» является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС 43.02.14 Гостиничное дело.

Производственная практика представляет собой вид учебной деятельности студентов, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения основных видов работы: организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж организация для последующего освоения ими профессиональных 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

Особое значение производственная практика имеет при формировании и развитии ОК

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 Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09. 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.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения производственной практики (по профилю специальности): формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение опыта практической работы по специальности.

ВД	Практический опыт работы
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики по профилю специальности: Всего - 72 часа

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

Код профессиональных компетенций	Наименования профессионального модуля	Виды работ	Количество часов на производственную практику по ПМ, по соответствующему МДК
1	2	3	6
	ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж		72
	МДК 04.01 Организация бронирования и продаж гостиничного продукта МДК 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		72
ПК 4.1-4.3	Тема 1. Бронирование гостиничных услуг	Виды работ	12
		<p>Составление и обоснование организационной структуры службы бронирования/приема и размещения гостиницы. Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; оформление бронирования с использованием телефона, оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>Оформление индивидуального бронирования</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p> <p>Предоставление гостям информации об условиях аннулирования бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p>	
		Отчетная документация (приложения к отчету)	

		Портфолио	
Тема 2 Документационное обеспечение бронирования	Виды работ	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. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	12
	Отчетная документация (приложения к отчету)		
	Портфолио		
Тема 3 Информирование потребителей о бронировании	Виды работ	Оформление принятых заявок на резервирование номеров. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования. Внесение изменений в заказ на бронирование. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	12
	Отчетная документация (приложения к отчету)		
	Портфолио		
Тема 4 Выявление, формирование и стимулирование спроса на гостиничные услуги	Виды работ	Знакомство с работой сотрудников службы продажи и маркетинга. Выявление и анализ спроса на гостиничные услуги. Анализ особенности поведения потребителей гостиничных услуг. Анализ информации о рынке предложений гостиничных продуктов. Создание базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков. Выявление конкурентов гостиничного предприятия. Определение характеристик гостиничного продукта и его оптимальную номенклатуры. Выявление каналов сбыта гостиничного предприятия. Определение стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Анализ ценовой политики гостиницы и ее конкурентов. Анализ эффективности используемых в гостинице рекламных средств и текстов.	12
	Отчетная документация (приложения к отчету)		
	Портфолио		
Тема 5. Выявление конкурентоспособност и гостиничного продукта и	Виды работ	Выявление параметров сегментации целевого рынка. Анализ возможности освоения новых сегментов рынка. Оценка эффективности сбытовой политики.	12

	гостиничного предприятия	Отчетная документация (приложения к отчету)	
		Портфолио	
	Тема 6 Разработка комплекса маркетинга	Виды работ	12
		Определение конъюнктуру рынка гостиничных услуг. Оценка конкурентоспособность гостиничного предприятия и продукта. Оценка качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству Формирование комплекса дополнительных услуг гостиничного предприятия. Составление и разработка предложений по совершенствованию маркетинговой деятельности в гостиничном предприятии.	
		Отчетная документация (приложения к отчету)	
		Портфолио	
		<i>ВСЕГО часов</i>	<i>72</i>

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

3.1. Требования к условиям проведения производственной практики по профилю специальности.

Программа производственной практики (по профилю специальности) реализуется в гостиницах на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием гостеприимства, куда направляются обучающиеся.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- комплект бланков первичных документов;
- компьютеры и программное обеспечение общего и профессионального назначения.

3.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Производственная практика (по профилю специальности) проводится концентрированно в рамках каждого профессионального модуля.

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Руководство производственной практикой (по профилю специальности) осуществляют преподаватели профессиональных модулей и экономических дисциплин, а также работники предприятий/организаций, закрепленные за обучающимися.

Преподаватели должны иметь высшее профессиональное образование по профилю специальности, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий, оформления и отчета по практике.

Результаты освоения общих и профессиональных компетенций по профессиональному модулю фиксируются в оценочном листе.

Форма промежуточной аттестации - дифференцированный зачет.

Контроль и оценка результатов освоения общих компетенций и обеспечивающих их умений производственной практики (по профилю специальности) практики

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	- Умение определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; - Осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения ; - Планировать и прогнозировать продажи	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	- Правильно применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию; применять методы максимизации доходов гостиницы.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	- Проводить анализ результатов деятельности структурных подразделений гостиницы Применять методы расчета показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

Контроль и оценка результатов освоения общих компетенций и обеспечивающих их умений производственной практики

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.	- распознавать сложные проблемы в знакомых ситуациях. - выделять сложные составные части проблемы и описывать её причины и ресурсы, необходимые для её решения в целом. - определять потребность в информации и предпринимать усилия для её поиска. - выделять главные и альтернативные источники нужных ресурсов.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

	<ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать детальный план действий и придерживаться его. - качество результата, в целом, соответствует требованиям. - оценивать результат своей работы, выделять в нём сильные и слабые стороны 	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - планировать информационный поиск из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач - проводить анализ полученной информации, выделять в ней главные аспекты - структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска - интерпретировать полученную информацию в контексте профессиональной деятельности 	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<ul style="list-style-type: none"> - использовать актуальную нормативно-правовую документацию по профессии (специальности) - применять современную научно профессиональную терминологию - определять траекторию профессионального развития и самообразования 	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<ul style="list-style-type: none"> - участвовать в деловом общении для эффективного решения деловых задач - планировать профессиональную деятельность 	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<ul style="list-style-type: none"> - грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке - проявлять толерантность в рабочем коллективе 	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	<ul style="list-style-type: none"> - понимать значимость своей профессии (специальности) - демонстрировать поведение на основе общечеловеческих ценностей. 	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдать правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте 	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 8 Использовать средства физической культуры для	<ul style="list-style-type: none"> - сохранять и укреплять здоровье посредством использования средств 	Интерпретация результатов наблюдений

сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	физической культуры - поддерживать уровень физической подготовленности для успешной реализации профессиональной деятельности	за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	-работа с автоматизированными системами регистрации	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	-применять в профессиональной деятельности инструкции на государственном и иностранном языке. - вести общение на профессиональные темы	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	- определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности - презентовать бизнес-идею - определять источники финансирования - применять грамотные кредитные продукты	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы