

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 30.09.2019 11:57:17

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 30.09.2019 г., № 2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПП.04.01. Рабочая программа производственной практики
ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж»
для специальности 43.02.14 Гостиничное дело



Программа производственной практики профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косинова Ж.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

1. Цель производственной практики

Цель производственной практики – приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций.

2. 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.

3. Место производственной практики в структуре ППССЗ

Программа производственной практики является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

На освоение практики по профилю специальности **ПП.04** учебным планом отводится 72 часа, которые отрабатываются в шестом семестре на третьем курсе обучения в **ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».**

Для освоения данной практики обучающемуся необходимо:

иметь практический опыт

- в разработке операционных процедур и стандартов службы бронирования и продаж;
- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы бронирования и продаж.

4. Место и время проведения производственной практики

Производственная практика **ПП.04** проводится в предприятиях гостиничного сервиса города Курска. Это современные рентабельные предприятия:

- ГК «Аврора»
- ГК «Престиж»
- Отель «Соловьиная роща»
- Гостиница «Октябрьская»
- Гостиница «Элемент»
- Гостиница «Роща невест»
- Гостиница «Белая акация»

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики

Производственная практика направлена на формирование у студентов профессиональных и общих компетенций.

Профессиональные компетенции:

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.

Общие компетенции:

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.

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.

6. Структура и содержание производственной практики

Общая трудоемкость производственной практики составляет 72 часа.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Общее кол-во часов	Формы текущего контроля
Раздел 1. Организация работы службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.			
	Тема 1.1. Организация рабочего места.	4	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
	Тема 1.2. Специализированное программное обеспечение гостиничного предприятия	4	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
	Тема 1.3. Профессиональные программы приема заказа и обеспечения бронирования	4	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики

Раздел 2. Предоставление услуг по бронированию и продажам в гостиничном предприятии.			
	Тема 2.1. Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.	20	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
	Тема 2.2. Оформление текущей документации службой бронирования и продаж гостиничного предприятия. Текущая работа с гостями	24	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
Раздел 3. Организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия.			
	Тема 3.1. Контроль за деятельностью службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.	8	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
	Тема 3.2. Взаимодействие со службами гостиничного предприятия.	4	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
	Дифференцированный зачет	4	
		Всего:	72*

* в т.ч. 68 часов – практическое обучение

Содержание практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание основных видов работ	Общее кол-во ча- сов
Раздел 1. Организация работы службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.			12
	Тема 1.1. Организация рабочего места..	1. Вводный инструктаж по технике безопасности. 2. Организация рабочего места.	4
	Тема 1.2. Специализированное программное обеспечение гостиничного предприятия	1. Изучение порядка оформления заявки на бронирование. 2. Выполнение операций по внесению данных бронирования с использованием специализированного программного обеспечения.	4
	Тема 1.3. Профессиональные программы приема заказа и обеспечения бронирования	1. Выполнение оформления приема заказа и обеспечения бронирования.	4
Раздел 2. Предоставление услуг по бронированию и продажам в гостиничном предприятии.			44
	Тема 2.1. Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.	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..	20
	Тема 2.2. Оформление текущей документации службой бронирования и продаж гостиничного предприятия. Текущая работа с гостями	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 за-	24

		прошенной категории на требуемый период и их стоимости. 7. Выполнение информирования служб гостиничного предприятия об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	
Раздел 3. Организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия.			12
	Тема 3.1. Контроль за деятельностью службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.	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	8
	Тема 3.2. Взаимодействие со службами гостиничного предприятия.	1.Выполнение отслеживания за получением обратной связи от соответствующих служб	4
	Дифференцированный зачет		4
	Всего:		72

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной практике

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы обучающихся на производственной практике являются:

1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия, на котором обучающийся проходит производственную практику.
2. Нормативно-техническая и технологическая документация предприятия.
3. Методические разработки для обучающихся, определяющие порядок прохождения и содержание производственной практики.
4. Входные и выходные документы предприятия.
5. Внутренние документы предприятия.
6. Формы для заполнения отчетной документации по практике (график, прохождения практики, дневник прохождения практики, задание по практике, аттестационный лист по практике, характеристика и т.п.).

8. Формы промежуточной аттестации (по итогам производственной практики)

Итогом производственной практики (практики по профилю специальности) является оценка, которая выставляется руководителем практики от Университета на основании наблюдений за самостоятельной работой обучающихся, качества выполнения и защиты отчета по практике и предъявленной оценки руководителя практики от предприятия.

Форма промежуточной аттестации по производственной практике – дифференцированный зачет.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

Перечень учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Основные источники:

1. Аитов, В. Ф. Английский язык (a1-v1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Ф. Аитов, В. М. Аитова, С. В. Кади. — 13-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08943-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/448454>.
2. Буренко, Л. В. Грамматика английского языка. Grammar in levels elementary – pre-intermediate: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. В. Буренко, О. С. Тарасенко, Г. А. Краснощекова; под общей редакцией Г. А. Краснощековой. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 227 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9261-8. — Текст:

электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437709>.

3. Винтайкина, Р. В. Немецкий язык (B1): учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. В. Винтайкина, Н. Н. Новикова, Н. Н. Саклакова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 377 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12125-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/446858>.

4. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (a2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://biblio-online.ru/bcode/444578>.

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433890>.

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433891>.

7. Шпырня О.В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело»/ Шпырня О.В.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 119 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78034.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительные источники:

1. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт".

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

3. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.— М.: Издательский центр «Академия», 2015

4. Ивлева, Г. Г. Немецкий язык: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11049-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/444375>.

5. Ивлева, Г. Г. Справочник по грамматике немецкого языка: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12963-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/448651>.

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

7. Кузьменкова, Ю. Б. Английский язык + аудиозаписи в ЭБС : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. Б. Кузьменкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 441 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00804-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/433316>.

8. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 1: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09890-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437048>.

9. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 2: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 254 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09927-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437049>.

10. Миляева, Н. Н. Немецкий язык. Deutsch (A1—A2): учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08121-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/433888>.

11. Невзорова, Г. Д. Английский язык. Грамматика: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Д. Невзорова, Г. И. Никитушкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 213 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09886-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437254>.

12. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // СПС "Гарант Эксперт"

13. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред. ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"

Журналы (электронные):

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель»

«Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.wise-travel.ru, свободный;
2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.hotelnews.ru, свободный;
3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.tourprom.ru, свободный;
4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.traveldailynews.com, свободный;
5. Сайт информационного портала «Новости туриндустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.travelmole.com, свободный.
6. http://www.dw-world.de/dw/article/0,,268275,00.html?maca=de-podcast_marktplatz-1374-xml-mrss обучающие лекции на немецкой радиоволне.
7. <http://www.hoteljob-international.de/> объявления с предложениями и запросами о работе в сфере гостиничного сервиса.
8. http://www.ciao.de/Erfahrungsberichte/Hotelfachmann_frau__137788
http://www.berufe-gastgewerbe.ch/d/hofa/img/I_hofa_08.pdf
<http://www.dehoga-nrw.de/262.html>
сайты с текстами-отзывами, описывающими производственную практику на различных позициях в отелях Германии и Австрии.
9. <http://www.gastgewerbe-magazin.de/>
<http://www.hotelier.de/hotellerie/>
ON-Line журналы, издаваемые для сферы гостиничного сервиса.
10. <http://www.weserbergland.net/>
<http://www.eggerts.de/>
<http://www.kaliebe.de/>
<http://www.bareiss.com/>
<http://www.schloss-doettingen.de/data/index.php>
<http://www.ostseelandhaus.de/Indexa.html>
<http://www.hotel-hoehenblick.de/>