

Приложение 10.9
к ОПОП СПО (ППССЗ) по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«САКСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УПР
О.В.Добровольская
« 30 » май 20 22 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Рассмотрена на заседании предметной
(цикловой) комиссии профессий сферы
сервиса и туризма
протокол № 10 от «17» мая 2022 г.
Председатель П(Ц)К М.С. Соловей

Рабочая программа производственной практики разработана на основе
разработана на основе Федерального государственного образовательного
стандарта среднего профессионального образования по специальности
43.02.14 Гостиничное дело (утв. приказом, Министерства образования и
науки РФ от 9 декабря 2016 г. N 1552) с учетом примерной основной
образовательной программы среднего профессионального образования
подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14
Гостиничное дело (зарегистрирована в государственном реестре ПООП под
номером: 43.03.44 – 170717).

Организация-разработчик: Государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Сакский
технологический техникум».

Разработчик:

Мудрая Галина Петровна, преподаватель Государственного
бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики
Крым «Сакский технологический техникум», высшая категория.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (программы подготовки специалистов среднего звена) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00. Сервис и туризм в части освоения квалификации «специалист по гостеприимству» и основного вида деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

1.2. Место проведения производственной практики

Реализация программы предполагает проведение производственной практики на предприятиях/организациях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием организацией, куда направляются обучающиеся.

1.3. Цели и задачи учебной практики

Целью производственной практики является формирование у обучающихся умений и приобретение первоначального практического опыта работы в рамках профессионального модуля ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Задачами производственной практики являются:

- обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, характерных для специальности и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности;

- закрепление и совершенствование первоначальных практических профессиональных умений обучающихся.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Требования к результатам освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики в рамках профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж обучающиеся должны приобрести практический опыт работы:

-планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности работников 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 отеля;

-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.

2.2. Результаты освоения рабочей программы производственной практики

Результатом освоения программы производственной практики является овладение обучающимися основным видом деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Профессиональные компетенции

Код	Наименование результата освоения практики
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.

Общие компетенции

Код	Наименование результата освоения практики
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 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Количество часов на освоение рабочей программы производственной практики

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов/ тем профессионального модуля	Производственная, часов
ПК 4.1.	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	36
ПК 4.2.	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	48
ПК 4.3.	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	24
	ИТОГО	108

3.2. Содержание производственной практики

Наименование разделов профессиональных модулей (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание (виды работ)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		36	ПК 4.1 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 09 ОК 10	ЛР 13 ЛР 14 ЛР 15 ЛР 18 ЛР 25 ЛР 27
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами		12		
	Вводный инструктаж. Организация рабочего места в службе бронирования и продаж.	6		
	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных компьютерных программ для обеспечения бронирования мест в отеле.	6		
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.		12		
	Бронирование номерного фонда отеля в зависимости от запроса гостей.	6		
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров.	6		
Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке		12		
	Осуществление взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами	6		
	Участие в организации заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6		
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.		48	ПК 4.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05	ЛР 13 ЛР 14 ЛР 15 ЛР 18 ЛР 25 ЛР 27
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при	Использование техники активных продаж при процедуре	6		

бронировании и продажах Использование техники активных продаж при процедуре бронирования	бронирования		ОК 06 ОК 07 ОК 09 ОК 10	
	Предоставление гостям информации о наличии номеров на запрашиваемый период.	6		
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами		12		
	Предоставление гостям информации об условиях резервирования номеров в отеле, гарантии и аннуляции брони	6		
	Оформление принятых заявок на резервирование номеров.	6		
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж		6		
	Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их проживания.	6		
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия		18		
	Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.	6		
	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.	6		
	Обработка заявок различных видов на бронирования.	6		
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		24	ПК 4.3 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 09 ОК 10	ЛР 13 ЛР 14 ЛР 15 ЛР 18 ЛР 25 ЛР 27
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы		24		
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	6		
	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	6		
	Оформление заказов на дополнительные услуги при бронировании номеров.	6		
Использовании приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами в процессе межличностного общения.	6			
Итого		108		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы производственной практики осуществляется в соответствии с договорами о практической подготовке обучающихся, заключаемый между организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и организацией, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы.

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Производственная практика проводится мастером производственного обучения концентрированно в рамках профессионального модуля, в процессе изучения междисциплинарных курсов и прохождения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж (квалификация – специалист по гостеприимству).

Сроки проведения практики: 2 семестр, в течение 3 недель.

Во время производственной практики обучающиеся самостоятельно выполняют работы, характерные для соответствующей специальности и уровня квалификации.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности строительство и жилищно-коммунальное хозяйство (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности сервис, оказание услуг населению, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется руководителем практики в процессе самостоятельного выполнения обучающимися заданий. В результате освоения практики в рамках профессионального модуля обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета, а также сдают экзамен по модулю.

Дифференцированный зачет проводится в последний день производственной практики.

К дифференцированному зачету допускаются обучающиеся, выполнившие требования программы производственной практики и предоставившие полный пакет отчетных документов.

При выставлении итоговой оценки за производственную практику учитываются:

- результаты овладения обучающимся общими и профессиональными компетенциями,
- правильность и аккуратность ведения документации производственной практики.

В процедуре аттестации принимают участие заместитель директора по учебно-производственной работе ГБПОУ РК «Сакский технологический техникум», руководитель практики.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Экспертная оценка выполнение практико-ориентированного задания
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. Организовывать работу службы бронирования и продаж с клиентами. Владеть технологическим циклом обслуживания гостей при бронировании и продажах.	

	Документировать деятельность службы бронирования и продаж. Осуществлять ценообразование и ценовую политику гостиничного предприятия.	
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Осуществлять контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания качества обслуживания. Взаимодействовать с гостями при работе службы бронирования и продаж. Владеть особенностями работы с клиентами.	
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	– обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; - адекватная оценка и самооценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	- использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиаресурсы, Интернет-ресурсы, периодические издания по специальности для решения профессиональных задач	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	-демонстрация ответственности за принятые решения обоснованность самоанализа и коррекция результатов собственной работы;	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- взаимодействовать с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения, с руководителями учебной и производственной практик; обоснованность анализа работы членов команды(подчиненных)	
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	демонстрировать грамотность устной и письменной речи, - ясность формулирования и изложения мыслей	
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	- соблюдение норм поведения во время учебных занятий и прохождения учебной и производственной практик	
ОК 7. Содействовать сохранению	эффективное выполнение правил	

<p>окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p>ТБ во время учебных занятий, при прохождении учебной и практик; -демонстрация знаний и использование ресурсосберегающих технологий в профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>- эффективность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности согласно формируемым умениям и получаемому практическому опыту;</p>	
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках</p>	<p>- эффективность использования в профессиональной деятельности необходимой технической документации, в том числе на английском языке.</p>	