



автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Л.В. Ватлина
Л.В. Ватлина

«20» мая 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональному модулю

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

по специальности
среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

Новосибирск
2021

Рабочая программа производственной практики по профессиональному модулю *«ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»* разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Минобрнауки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552.

РАЗРАБОТЧИК:

Архипова Н.Н., преподаватель кафедры сервиса и туризма

РЕЦЕНЗЕНТ:

Осипова Е.Н., канд. техн. наук, доцент, заведующий кафедрой сервиса и туризма

Рабочая программа производственной практики по профессиональному модулю *«ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»* рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол от 20.05.2021 г., № 10

Заведующий кафедрой
сервиса и туризма



Е.Н. Осипова

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. Цель и задачи практики

Целью производственной практики по профессиональному модулю ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж* является формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта, направленное на освоение вида деятельности по бронированию гостиничных услуг по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Задачами производственной практики по профессиональному модулю являются:

- расширение, углубление и систематизация знаний и умений, полученных при изучении междисциплинарного курса (МДК) «*Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта*» на основе изучения деятельности конкретной организации;

- закрепление первоначального практического опыта и приобретение самостоятельного опыта профессиональной деятельности в условиях трудового коллектива;

- приобщение к работе в трудовом коллективе;

- развитие профессионального мышления;

- отбор необходимого материала для выполнения индивидуального задания и составления Отчета о прохождении производственной практики;

- получение практических навыков в принятии заказов от потребителей и оформления их;

- получения практических навыков бронирования и ведения процедуры продаж гостиничного продукта.

- закрепление умений по информированию потребителя о бронировании.

В результате прохождения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж*

иметь практический опыт:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников 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.

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.

знать:

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом 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 гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.

1.2. Вид практики, способ и форма ее проведения

Вид практики – производственная.

Форма проведения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж*

концентрированно - путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения учебных практик, предусмотренных ОПОП СПО после освоения междисциплинарного курса и прохождения учебной практики.

1.3. Планируемые результаты обучения в процессе прохождения практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.4. Место практики в структуре образовательной программы

Результаты освоения ООП: код и формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения: знания, умения, навыки характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы
Общие компетенции	
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	<i>Знать:</i> основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; <i>Уметь:</i> определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	<i>Знать:</i> номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации <i>Уметь:</i> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<i>Знать:</i> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современную научную и профессиональную терминологию <i>Уметь:</i> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности службы бронирования и продаж; применять современную научную профессиональную терминологию в деятельности службы бронирования и продаж
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<i>Знать:</i> психологические основы деятельности коллектива службы бронирования и продаж <i>Уметь:</i> организовывать работу коллектива службы бронирования и продаж; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности службы бронирования и продаж
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом	<i>Знать:</i> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений в работе службы

особенностей социального и культурного контекста.	<p>бронирования и продаж.</p> <p><i>Уметь:</i> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе службы бронирования и продаж</p>
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - описывать значимость своей профессии (специальности) <p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - значимости профессиональной деятельности по профессии (специальности).
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<p><i>Знать:</i> правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности службы бронирования и продаж; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности</p> <p><i>Уметь:</i> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; - применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; - пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) <p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; - основ здорового образа жизни; - условий профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); - средств профилактики перенапряжения.
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<p><i>Знать:</i> современных средств и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности службы бронирования и продаж</p> <p><i>Уметь:</i> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение в работе службы приема и размещения</p>
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	<p><i>Знать:</i> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общепотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); правила чтения текстов профессиональной направленности</p> <p><i>Уметь:</i> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить</p>

	простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
Профессиональные компетенции	
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<i>Знать:</i> структуры и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта
	<i>Уметь:</i> оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;
	<i>Иметь практический опыт:</i> планирования 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	<i>Знать:</i> способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей при бронировании; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж и бронирования гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта
	<i>Уметь:</i> 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; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж
	<i>Иметь практический опыт:</i> организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	<i>Знать:</i> критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников службы бронирования и продаж; виды отчетности по бронированию и продажам
	<i>Уметь:</i> оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;
	<i>Иметь практический опыт:</i> контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

Производственная практика реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.*

1.5. Место и время проведения производственной практики

Производственная практика по профессиональному модулю ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж*

- на базе среднего общего образования: для очной формы – на 4 курсе в 8 семестре.

Производственная практика проходит в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, на основе договоров, заключенных между университетом и организацией на проведение производственной практики.

Производственная практика должна проводиться в специально оборудованных помещениях или иные подразделениях организаций, с которыми заключен договор на организацию и проведение практики.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Трудоемкость производственной практики

Продолжительность производственной практики по профессиональному модулю ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж* согласно ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и учебному плану составляет 72 часа.

2.2. Содержание этапов прохождения производственной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды производственной работы на практике	Код компетенции
1	Подготовительный этап	1. Организация рабочего места. 2. Инструктаж по технике безопасности и правилам поведения во время прохождения производственной практики. 3. Определение цели, задач производственной практики.	OK01-OK05 OK 07 OK 09 OK 10
2	Основной этап (практическая подготовка)	1. Характеристика средства размещения. 2. Анализ работы службы бронирования и продаж в отеле....(функции служб, взаимосвязь с другими службами, функциональные обязанности сотрудников, планирование потребности службы бронирования, нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и продаж, методы оценки эффективности работы сотрудников службы, контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, обучение персонала службы бронирования и продаж) 3. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 4. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 5. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 6. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 7. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 8. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 9. Отработка навыков заключения договоров	OK 01, OK 02, OK 04, OK 05, OK 09, OK 10 ПК 4.1,4.2,4.3

		<p>в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>10. 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</p> <p>11. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>12. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>13. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>14. Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>15. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>16. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>17. Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>18. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>19. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>20. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>21. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p>	
3	<p>Этап обработки и анализа полученного профессионального опыта</p> <p><i>(практическая подготовка)</i></p>	<p>3. Этап</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного</p>	<p>ОК 02, ОК 05, ОК 09, ОК 10</p>
4	<p>Этап подготовки отчета</p>	<p>Описание, обобщение, подготовка информации для отчета, оформление и защита отчета</p>	<p>ОК 02, ОК 09</p>

РАЗДЕЛ 3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Формы документов и отчетности о прохождении производственной практики

При направлении на производственную практику по профессиональному модулю ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж* обучающийся получает:

- инструкцию по технике безопасности и правилам поведения при прохождении практики по профессиональному модулю обучающимися СибУПК в организации (приложение 4);

- задание на производственную практику (приложение 1).

В период прохождения производственной практики обучающимся ведется дневник прохождения практики. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-материалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По результатам прохождения производственной практики обучающийся обязан предоставить на кафедру:

- отчет о прохождении производственной практики;
- аттестационный лист по производственной практике;
- характеристику обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения производственной практики;
- дневник прохождения практики.

3.2. Требования к содержанию и оформлению Отчета о прохождении производственной практики

При представлении Отчета о прохождении производственной практики основные структурные элементы располагаются в следующей последовательности:

- подтверждение организации о принятии студента на практику (договор с организацией/письмо-направление);

- титульный лист Отчета о прохождении производственной практики (приложение 3);

- аттестационный лист по производственной практике (приложение 2);

- характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения производственной практики;

- задание на производственную практику;

- дневник прохождения практики;

- содержание;

- ведение;

- основная часть Отчета о прохождении производственной практики;

- заключение;

- список использованных источников;
- приложения.

Титульный лист выступает первой страницей Отчета о прохождении производственной практики, при этом номер страницы не проставляется.

Содержание является второй страницей Отчета о прохождении производственной практики, на которой номер страницы проставляется.

Содержание включает Введение, наименование разделов основной части Отчета о прохождении производственной практики, Заключение, Список использованных источников и Приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются перечисленные элементы. Слово «СОДЕРЖАНИЕ» записывается в виде заголовка прописными буквами.

Введение включает следующие обязательные элементы: цель и задачи производственной практики, указание организации, на базе которой проходила производственная практика, краткое описание выполненных работ на практике, практическая значимость полученных результатов.

При прохождении производственной практики на базе гостиничного предприятия основная часть отчета должна содержать следующие разделы:

1. Характеристика средства размещения
2. Организация приема и оформления заказов от потребителей в гостинице ...
3. Организация процесса бронирования в гостинице ...
4. Информирование потребителя о бронировании в гостинице ...

Образец содержания отчета о прохождении производственной практики по профессиональному модулю ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж* представлен в приложении 5

В Заключении должны быть представлены основные итоговые результаты выполненных работ, изложены краткие выводы.

Список использованных источников является необходимым и завершающим элементом Отчета о прохождении производственной практики. Список использованных источников должен содержать библиографическое описание источников, непосредственно использованных студентом в процессе прохождения производственной практики и подготовки Отчета о прохождении производственной практики. В список использованных источников могут быть включены источники, как рекомендованные преподавателем профессионального модуля (руководителем производственной практики), так и самостоятельно найденные и использованные обучающимся при выполнении работы.

В приложения включаются материалы, связанные с выполнением работ на практике, но которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть Отчета о прохождении производственной практики. К ним могут относиться:

- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- справочные данные;

- документы организации;
- фотографии;
- крупные схемы, графики, рисунки, диаграммы и др.

3.3. Порядок проведения промежуточной аттестации по итогам производственной практики

Аттестация по итогам производственной практики проводится в течение недели после окончания практики.

В качестве формы контроля предусмотрен дифференцированный зачет в форме собеседования, который выставляется при условии:

- положительного аттестационного листа по производственной практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики;
- полноты и своевременности представления дневника о прохождении практики;
- полноты и своевременности представления Отчета о прохождении производственной практики в соответствии с заданием на производственную практику.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

3.2.1 Основные источники (печатные):

1. Баумгартен Л.В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник д СПО / Баумгартен Леонид Владимирович. - М.:Юрайт, 2019.-338 Профессиональное образование
2. Соколова С. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для СПО / Соколова С.В.-М.: Академия, 2018. -192с.
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Тимохина Т.Л.-М.: Юрайт, 2018. -332с.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: Учебное пособие / Гончарова Людмила Павловна. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с.: 60x90 1/16. - (Среднее профессиональное образование) ISBN 978-5-16-107227-1 (online) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987236>.- ISBN 978-5-534-10548-3.-Режим доступа: <https://biblio-online.ru>

2. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие / Е.И. Мазилкина. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 207 с. – (Среднее профессиональное образование). – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=965916>

3.2.3 Дополнительные источники:

1. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие для учреждений СПО / Гридин Анатолий Дмитриевич. - 3-е изд., испр. - М.: Академия, 2016. - 222с. - (Профессиональное образование. Гостиничный сервис).- Библиогр.:с.216-217. - ISBN 978-5-4468-3040-4.

2. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник для учреждений СПО / М.А. Ёхина. - 2-е изд.,испр.и доп. - М. : Академия, 2016. - 237с. : ил. - (Профессиональное образование). - Библиогр.:233-234. - ISBN 978-5-4468-2322-2.

3. Зайцева Т.В. Управление персоналом: учебник для учреждений СПО / Т.В. Зайцева, А. Т. Зуб. - М.: Форум: Инфра-М, 2016.

4. Можаяева Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. — 120 с.

5. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие / Д.П. Стригунова. - 2-е изд.,перераб.и доп. - М.: КноРус, 2016. - 227с.

3.2.4 Журналы (электронные):

- «Гостиничное дело»
- «Академия гостеприимства»
- «Туризм: право и экономика»
- «Ресторанные ведомости».

3.2.5. Современные профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет

- Глобальная система бронирования Amadeus Russia:
<http://www.amadeus.ru/>

- Глобальная система бронирования Sabre:
<http://www.sabretravelnetwork.ru/home/>

- Глобальная система распределения Travelport:
<http://www.travelport.com/Corporate-Site/Solutions/Travel-Suppliers/Hotel>

3.2.6. Перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем

Microsoft Power Point,

Microsoft Windows,

Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

- Справочно-правовая система «Гарант»
- Учебная версия АСУ Эдельвейс
- Учебная версия АСУ Фиделио

4.2. Образовательные и другие технологии, используемые на производственной практике

Технология	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
Информационный поиск	Справочно-правовая система Консультант плюс, ЭБС и информационные отечественные и зарубежные базы данных -znanium.com, books.google.com, elibrary.finec.ru, elobook.com, cfin.ru, scholar.google.ru, ict.edu.ru/lib, soc.lib.ru.
Самостоятельная научно-исследовательская работа	ЭБС и информационные отечественные и зарубежные базы данных -znanium.com, books.google.com, elibrary.finec.ru, elobook.com, cfin.ru, scholar.google.ru, ict.edu.ru/lib, soc.lib.ru.

4.3. Материально-техническое обеспечение производственной практики

Производственная практика должна проводиться в специально оборудованных помещениях или иных подразделениях организаций, с которыми заключен договор на организацию и проведение практики, соответствующих действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

Реализация программы производственной практики предполагает наличие учебного кабинета. Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места по числу обучающихся;
- учебно-методическое обеспечение (учебное пособие, методические указания для обучающихся, раздаточные материалы);

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением (справочно-правовые системы «Консультант Плюс», «Гарант»);
- мультимедиа-проектор;
- экран.

РАЗДЕЛ 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

5.1 Текущий контроль

Текущий контроль оценивает ход прохождения производственной практики, применяемый для проверки степени освоения программы

прохождения практики и проводится в виде собеседования и проверки выполнения обучающимся индивидуального задания, необходимого для формирования отчета. Отчет должен представлять собой краткие, конкретные и точные ответы на каждый пункт программы практики.

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися заданий, выполнения практических проверочных работ. В результате освоения производственной практики в рамках профессионального модуля обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

5.2. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерные темы индивидуального задания:

1. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по диверсификации гостиничной деятельности (на примере ООО «Гостиница »)

2. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по организации рекламной кампании в Интернете (на примере ...)

3. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по оптимизация запасов материальных ресурсов предприятия общественного питания (на примере кафе (ресторана)).

4. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций фирмам по продвижению туристского продукта в Интернете (на примере ...)

5. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по продвижению гостиничного продукта в Интернете (на примере)

6. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов

7. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по повышению эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

8. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по использованию информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения на примере гостиницы.

5.3. Критерии оценки при защите отчета по практике:

«отлично» - заслуживает студент, обнаруживший знания учебного материала от достаточных до всесторонних и глубоких, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший

основную и дополнительную литературу, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций. Выполнены все требования к написанию отчета; логично изложен материал, сформулированы выводы, выполнено индивидуальное задание, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на вопросы;

«хорошо» - заслуживает обучающийся, обнаруживший достаточные знания учебного материала, умеющий в целом хорошо выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу и частично знакомый с дополнительной литературой, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций. Выполнены все требования к написанию и защите отчета, выполнено индивидуальное задание, но при этом имеются недочеты: имеются неточности в изложении материала, не выдержан объём, имеются упущения в оформлении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы;

«удовлетворительно» - заслуживает обучающийся, обнаруживший частичные знания учебного материала, умеющий выполнять часть задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу, что, тем не менее, позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций. Имеются существенные отступления от требований к оформлению отчета. В частности, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод;

«неудовлетворительно» - заслуживает обучающийся, не усвоивший значительную часть программного материала практики, не ответивший на большинство основных и дополнительных вопросов, либо отказавшийся отвечать на вопросы, не выполнивший индивидуальное задание. Необходимые компетенции не сформированы.



**автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

Вид практики: *ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ*

По профессиональному модулю: *ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж*

Специальность СПО: *43.02.14 Гостиничное дело*

Выдано обучающемуся _____ курса _____ группы

(наименование организации)

Сроки прохождения практики с «__» _____ 20__ по «__» _____ 20__ года

В ходе прохождения практики предусмотрено выполнение следующих видов работ:

1. Ведение и оформление Дневника прохождения практики.
2. Составление и оформление Отчета о прохождении практики.
3. Индивидуальное Задание на практику:

№	Виды работ (перечень заданий) на практике	Количество часов на выполнение задания
1	Подготовительный этап	12
2	Основной этап: 1. Характеристика средства размещения 2. Анализ работы службы бронирования и продаж в отеле...(функции служб, взаимосвязь с другими службами, функциональные обязанности сотрудников, планирование потребности службы бронирования, нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и продаж, методы оценки эффективности работы сотрудников службы бронирования и продаж, контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж) 3. Виды каналов сбыта гостиничного продукта в гостинице.... 4. Целевой сегмент гостиницы.... Особенности работы с различными категориями гостей в отеле..... 5. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы\ 6. Виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия 7. Мероприятия по повышению лояльности гостей отеля.... 8. Мероприятия по стимулированию сбыта гостиничного продукта	100
3	Этап обработки и анализа информации: 1. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам 2. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	20
4	Этап подготовки отчета	12
	Всего	144

Задание выдано

Руководитель практики от образовательной организации _____
(должность, Ф.И.О.)

Дата «__» _____ 20__ года _____
(подпись)

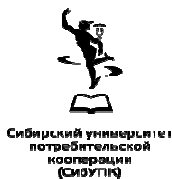
Задание согласовано

Руководитель практики от организации _____
(должность) (подпись) (Ф.И.О.)

Задание получено

Обучающийся _____
(Ф.И.О.)

Дата «__» _____ 20__ года _____
(подпись)



автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»

Кафедра сервиса и туризма

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

(Ф.И.О. полностью)

обучающийся(ая) на _____ курсе _____ группы по специальности СПО

(код и наименование специальности)

Успешно прошел(ла) производственную практику по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

в объеме _____ часов с «___» _____ 20__ по «___» _____ 20__ года

в организации _____

(наименование организации, юридический адрес)

Оценка освоения профессиональных компетенций на уровне закрепления первоначального практического опыта и приобретения самостоятельного практического опыта по виду деятельности «Бронирование гостиничных услуг»

Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики, в рамках освоения профессиональных компетенций	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы

Характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики

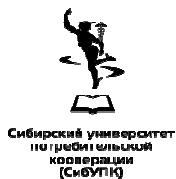
В ходе проведения практики демонстрировал интерес к будущей профессии, проявил понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, рационально организовывал собственную деятельность, выбирал типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивал их эффективность и качество, принимал правильные решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нес за них ответственность, осуществлял поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития, использовал информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности в ходе практики, работал в коллективе и команде, эффективно общался с коллегами, руководством, потребителями, брал на себя ответственность за работу членов команды, за результат выполнения заданий, самостоятельно определял задачи профессионального и личностного развития, занимался самообразованием, осознанно планировал повышение квалификации, ориентировался в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности, успешно выполнял все виды работ в условиях, имитирующих боевые действия.

(выбранные позиции подчеркнуть)

Дополнительно об обучающемся сообщаем: _____

Руководитель практики от организации

_____/_____
(подпись, заверенная печатью) (Ф.И.О.)Руководитель практики
от образовательной организации_____/_____
(подпись) (Ф.И.О.)



**автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

Кафедра сервиса и туризма

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

По профессиональному модулю *ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж*

Место прохождения практики: _____
(наименование организации (предприятия))

Обучающегося(ейся) _____ курса

(Фамилия И.О.)

(группа, шифр)

Руководитель практики _____

(должность, ученое звание, ученая степень)

(Фамилия И.О.)

Оценка после защиты _____

Дата защиты _____

Новосибирск [год]



**автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

Кафедра сервиса и туризма

ИНСТРУКЦИЯ
по технике безопасности и правилам поведения при прохождении
производственной практики
по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
бронирования и продаж
студентами СПО СибУПК в организации

1. К практическим занятиям допускаются лица, ознакомленные с данной инструкцией по технике безопасности и правилам поведения.
2. Работа студентов в организации разрешается только в присутствии руководителя.
3. При прохождении практики в компании категорически запрещается:
 - находиться в помещении в верхней одежде;
 - класть одежду и сумки на столы;
 - находиться в помещении с едой и напитками;
 - располагаться сбоку или сзади от включенного монитора;
 - присоединять или отсоединять кабели, трогать разъемы, провода и розетки;
 - передвигать компьютеры;
 - открывать системный блок;
 - лезть различными предметами в розетку.
4. Находясь на практике, студенты обязаны:
 - соблюдать тишину и порядок;
 - выполнять все требования руководителя;
 - работать только по поручению руководителя;
 - соблюдать режим работы, при проявлении рези в глазах, резком ухудшении видимости, невозможности сфокусировать взгляд или навести его на резкость, появлении боли в пальцах и кистях рук, усилении сердцебиения немедленно покинуть рабочее место, сообщить о происшедшем преподавателю и обратиться к врачу;
 - оставлять рабочее место чистым.
5. Работая за рабочим столом и компьютером, необходимо соблюдать правильную позу:
 - расстояние от экрана до глаз 70-80 см (расстояние вытянутой руки);
 - вертикально прямая спина;
 - плечи опущены и расслаблены;
 - ноги на полу и не скрещены;
 - локти, запястья и кисти рук на одном уровне;
 - локтевые, тазобедренные, коленные, голеностопные суставы под прямым углом.
6. При поездке на место практики соблюдать все правила дорожного движения, переходить улицы и положенных местах на зеленый свет светофора, при пользовании метрополитеном соблюдать все правила безопасности.

С инструкцией ознакомлен
Обучающийся _____

(Ф.И.О.)

Дата « _____ » _____ 20 ____ года

_____ (подпись)

Образец содержания Отчета по производственной практике

СОДЕРЖАНИЕ

Введение
Подготовительный этап
Основной этап
Этап обработки и анализа полученного профессионального опыта
Этап подготовки отчета
Заключение
Список литературы
Приложение