**Эмблема ССКОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**«СМОЛЕНСКИЙСТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.04**

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

**для подготовки специалистов среднего звена:**

**по специальности**

**43.02.14 Гостиничное дело**

2021 г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рассмотрена**  на заседании цикловой комиссии специальностей 08.02.07, 08.02.11, 43.02.10, 43.02.14 и ППКРС  Протокол № 1 от 27.08.2021 г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А. В. Домнина  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **рекомендована**  к утверждению Педагогическим советом  Протокол № \_1\_\_  от «30» августа 2021 г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. | **УТВЕРЖДАЮ**  Директор колледжа  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

Рабочая программа производственной практики ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО)

43.02.14 Гостиничное дело

с учётом требований рабочей программы воспитания по профессии

43.01.14 Гостиничное дело

**Организация-разработчик**: ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж»

**Разработчик:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место работы | Занимаемая должность | Инициалы, фамилия |
| ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж» | преподаватель общепрофессиональных дисциплин | Л. И. Савченкова |
|  | методист | А. В. Домнина |

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | стр. |
| **1.** | **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ** | **4** |
| **2.** | **ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ** | **7** |
| **3.** | **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ** | **10** |
| **4.** | **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**  **ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ** | **12** |

**1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

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

**1.1. Область применения рабочей программы практики**

Рабочая программа практики является частью программы подготовки квалифицированный рабочих и служащих / **программы подготовки специалистов среднего звена** в соответствии с ФГОС по специальности:

43.02.14 Гостиничное дело.

**1.2 Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Производственная практика 04 относится к профессиональному учебному циклу. Входит в профессиональный модуль ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».

**1.3 Цель и планируемые результаты освоения практики**

**Цели производственной практики:** формирование у обучающихся профессиональных компетенций в условиях реального производства.

В результате прохождения практики обучающийся должен **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.

В результате прохождения учебной и производственной практик по виду деятельности (ВД) обучающийся должен освоить следующие профессиональные и общие компетенции:

**Перечень общих компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| 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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

**Перечень профессиональных компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 4 | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж |
| 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 |

**1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 450 часов,

Учебная практика – 72 часа,

Производственная практика – 72 часа.

**1.5 Формы промежуточной аттестации:**

по учебной и производственной практике – комплексный дифференцированный зачет,

**2 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Виды работ** | **Наименование тем и краткое содержание** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **Раздел 1. Организация работы службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.** | |  |  |
| Организация рабочего места | **Тема 1.1. Организация рабочего места.**  1. Техника безопасности при прохождении производственной практики.  2. Организация рабочего места. | **6** | **2** |
| Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; | **Тема 1.2. Специализированное программное обеспечение гостиничного предприятия.**  1. Выполнение операций по внесению данных бронирования с использованием специализированного программного обеспечения. | **6** | **2** |
| Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей | **Тема 1.3.** **Калькуляция стоимости услуг гостиничного предприятия**  1. Калькуляция стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей в зависимости от типа и класса предприятия | **6** | **2** |
| **Раздел 2. Предоставление услуг по бронированию и продажам в гостиничном предприятии** | |  |  |
| 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  Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице | **Тема 2.1. Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.**  1. Выполнение процедуры бронирования с использованием телефона, факса, интернета и через центральную систему бронирования и GDS.  2. Выполнение индивидуального, группового бронирования, от компаний и коллективного бронирования. | **6** | **2** |
| Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.  Оформление принятых заявок на резервирование номеров  Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования  Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях | **Тема 2.2. Оформление текущей документации службой бронирования и продаж гостиничного предприятия.**  1. Выполнение оформления заявок на резервирование номеров.  2. Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования. Выполнение предоставления информации о возможных штрафных санкциях в отношении гостей.  3. Выполнение внесения дополнительной информации в заказ на бронирование. | **6** | **2** |
| Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями | **Тема 2.3. Работа с документацией гостиницы (договор)**  1. Договоры с контрагентами, особенности, состав реквизитов, условия. | **6** | **2** |
| Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями  Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. | 2. Составление проекта договора  3. Порядок заключения договоров. | **6** | **2** |
|  |  |  |  |
| Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости  Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле | **Тема 2.4.Текущая работа с гостями**  1. Выполнение информирования гостей о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости  2. Выполнение оформления бланков документов при неявке, отмене и аннуляции бронирования | **6** | **2** |
| Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров  Внесение изменений в заказ на бронирование  Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей | **Тема 2.5. Работа со счетами**  1. Выполнение оформления счетов на предоплату и подтверждения о резервировании номеров.  2. Выполнение внесения изменений в заказ на бронирование. | **6** | **2** |
| Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями  Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. | **Тема 2. 6. Работа с бухгалтерской документацией.**  **1.** Выполнение начисления и осуществления расчетов с гостями  2. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям | **6** | **2** |
| **Раздел 3. Организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия** | |  |  |
| Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.  Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения | **Тема 3.1. Взаимодействие со службами гостиничного предприятия, гостями, деловыми партнерами и коллегами. Контроль за деятельностью службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.**  1. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами  2. Выполнение контроля за деятельностью службы бронирования и продаж. | **6** | **2** |
|  | **Зачетное занятие.**  Заполнение документации, отчета по практике и дневника.  Комплексный дифференцированный зачет. | **6** | **2** |
| **Всего часов** | | **72** |  |

**3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

**3.1. Для реализации программы производственной практики должны быть предусмотрены** места прохождения практики:

Производственная практика проводится на предприятиях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности: гостиницы, отели. Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию деятельности и давать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования. Рабочие места должны соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности.

Реализация программы предполагает проведение производственной практики в гостиницах города и области на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием, куда направляются обучающиеся.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы,

рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

**3.2.1. Печатные издания**

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"
2. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .
3. 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"
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1

**3.3 Организация образовательного процесса**

Производственной практике ПП.04 предшествовало освоение профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», и прохождение учебной практики УП.04.

Производственная практика ПП.04 относится к профессиональному учебному циклу. Практика направлена на освоение профессиональных компетенций.

Условием допуска обучающихся к производственной практике являются освоенные МДК и учебная практика.

Сроки практики в образовательном учреждении регламентируется учебным планом, годовым календарным учебным графиком и расписаниями занятий.

**3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и 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, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

**4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках практики** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | * Знания 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. * Оформление индивидуального бронирования * Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости * Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования * Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров * Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях * Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование * Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров * Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования * Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. * Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам * Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения * Создание отчетов по бронированию * Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов |

**4.1 критерии выставления зачета/комплексного диффиринцированного зачета по учебной и производственной практике:**

**«отлично»**

* постоянное посещение объекта практики;
* в срок оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* задание практики выполнено полностью, без замечаний

**«хорошо»**

* постоянное посещение объекта практики;
* с помощью преподавателя оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* задание выполнено без принципиальных замечаний руководителя практики.

**«удовлетворительно»**

* нерегулярное посещение объекта практики, имеются пропуски;
* с отставанием от графика оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* по выполненному заданию имеются существенные замечания руководителя практики.

**«неудовлетворительно»**

* непосещение объекта практики;
* не сдан дневник по практике;
* задание не выполнено или выполнено неудовлетворительно.