1920

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Кубанский государственный университет» в г. Геленджике

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по работе с филиалами
_____ А.А. Евдокимов
«____» _____ 2023 г.
М.П.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
по профессиональному модулю ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»
специальность **43.02.14 « Гостиничное дело»**

2023

Рабочая программа учебной практики УП.04.01 по профессиональному модулю ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело (утвержден приказом Министерства Просвещения России № 1552 от 9 декабря 2016 г.).

Разработчик:

Самсоненко Марина Владимировна, преподаватель

(подпись)

Программа практики рассмотрена и утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин специальностей Гостиничное дело и Туризм и гостеприимство

Протокол № 10 от «24» мая 2023г.

Председатель ПЦК _____ Т.А.Резуненко
(подпись)

Согласовано (работодатели):

Генеральный директор ОАО «Санаторий «Красная Талка» К.Т.Димитриев

ИП Стефанова З.К., отель «Парадейсон» З.К.Стефанова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы учебной практики…….....5
1.1.Область применения программы…….5
1.2.Цели и задачи учебной практики, требования к результатам освоения практики…….……..5
2. Результаты освоения программы учебной практики…….……..7
3. Тематический план и содержание учебной практики……..……...7
3.1. Тематический план учебной практики……..……7
3.2. Содержание учебной практики……..9
4. Условия реализации программы учебной практики……..……....11
4.2. Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительных источников……12
5. Контроль и оценка результатов освоения учебной практики.....13
Приложения……16

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1.Область применения программы

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14. Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): бронирование гостиничных услуг, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонал

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.

1.2. Цели и задачи учебной практики, требования к результатам освоения практики

Вид практики: Концентрированная

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

Задачи учебной практики:

- получить навыки работы по приему и оформлению заявок на бронирование номеров и мест в гостинице их продажам;
- закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся в сфере изучаемой профессии (специальности);
- развитие общих и профессиональных компетенций;
- освоение современных производственных процессов, технологий;
- адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий различных организационно-правовых форм.

В ходе освоения программы учебной практики обучающийся должен **иметь практический опыт**:

- приема заказов на бронирование от потребителей; выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;
- выявления, анализа и формирования спроса на гостиничные услуги;
- оценки эффективности сбытовой политики; выбора средства распространения рекламы и определения их эффективности;

По окончании практики обучающийся сдаёт отчетную документацию в соответствии с методическими рекомендациями по организации и прохождению учебной практики и содержанием заданий на практику.

Вид профессиональной деятельности	**Код**	**Наименование результатов практики**
ПМ.04 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	ПК 4. 1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонал
	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.

Код	**Наименование результата обучения**
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

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является сформированность у обучающихся практических навыков в рамках модулей необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной профессии/специальности ОПОП СПО по основным видам деятельности (ВД),

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

Код	Наименование результата освоения практики
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонал
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

3.ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план учебной практики

КОД ПК	Код и наименование профессиональных модулей	К-во часов по ПМ	Виды работ	Наименование тем учебной практики
1	2	3	4	5
ПК 4.1, ПК4.2., ПК4.3,.	**ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж**	72	Прием заказов на бронирование от потребителей и продажа номеров/мест в гостинице	**Тема 1.1** Владение обязанностями менеджера по бронированию, организация рабочего места менеджера службы бронирования. **Тема 1.2**. Применение видов и способов бронирования гостиничных услуг на предприятии **Тема 1.3** Осуществление гарантированного бронирования различными методами **Тема 1.4** Оформление и составление различных видов заявок и бланков, договоров. **Тема 1.5** Использование технических телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа на бронирование. **Тема 1.6**. Предоставление гостям информации об условиях

				бронирования, дополнительной информации на бронирование. **Тема 1.7**. Владение технологией телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании
			Бронировать и вести документацию	**Тема 1.8**. Оформление соответствующей документации по подтверждению и аннулированию брони **Тема 1.9.**Ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями
			Информирования потребителя обронированию	**Тема 1.10.** Информирование и консультирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг и способах бронирования **Тема 1.11**Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования
			Управление возражениями клиента.	Тема 1.12 Составить список наиболее часто встречающихся возражений, определить, какие сопротивления, скорее всего, стоят за ними и придумать несколько способов обработки этих возражений.
				Тема 2.12 Вы слышите возражение: «Это слишком дорого». Предложите ваши варианты обработки этого возражения, предварительно выяснив, истинное оно или ложное.
			Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке.	Тема 1.13 Разработка анкеты для гостей конкретного отеля (гостиницы) (по выбору).
				Тема 2.13 Предложить несколько мероприятий, направленных на формирование лояльности потребителя
			Дифференцированный зачет	

3.2. Содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей, виды работ, темы учебной практики	Содержание учебных занятий
1	2
ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	
Раздел 1. Прием заказов на бронирование от потребителей	
Тема 1.1 Владение обязанностями менеджера по бронированию, организация рабочего места менеджера службы бронирования.	Инструктаж по охране труда на рабочем месте. Принципы организации рабочего места сотрудника службы бронировании. Освоение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Функциональные обязанности по бронированию, организация рабочего места службы бронирования. Режим работы, график работы. Соблюдение правил безопасности при работе на различных видах оргтехники, используемой в службе бронирования.
Тема 1.2. Применение видов и способов бронирования гостиничных услуг на предприятии	Изучение номерного фонда и услуг гостиницы. Изучение автоматизированной программы управления, используемой в гостинице. Осуществление приема и оформления заявок на бронирование по различным каналам. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема, заказа и обеспечения бронирования
Тема 1.3 Осуществление гарантированного бронирования различными методами	Выполнение порядка принятия заказа и его оформление; Заполнение документации на бронирование номеров; Аккуратность и правильность заполнения документов. Ведение документации на электронных и бумажных носителях
Тема 1.4 Оформление и составление различных видов заявок и бланков	Изучения способов бронирования, используемых в гостинице: телефон, факс, почта, интернет. Заполнение бланков на бронирование. Выполнение порядка принятия заказа и его оформление используя различные виды и способы
Тема 1.5 Использование технических телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа на бронирование	Изучение договоров взаимодействия гостиницы с туристскими фирмами. Разработка условий договора гостиницы с туристскими фирмами на квоту мест. Оформление заявки на бронирование

	при гарантированном и негарантированном бронировании от индивидуальных потребителей и от организаций Выполнение порядка принятия заказа и его оформление
Тема 1.6. Предоставление гостям информа ции об условиях бронирования дополни тельной информации на бронирование	Работа с модулем бронирования в АСУ гостиницы. Прием заявки, оформление бронирования с использованием АСУ.
Тема 1.7. Владение технологией ведения телефонных переговоров. Поведение в конфликтных6 ситуациях с потребителями при бронировании	Освоение технологии ведения телефонных переговоров с потребителями при бронировании**.** Отработка стандарта представления, этапов ведения телефонного разговора при принятии заявки. Ведение деловых переговоров по телефону на основе этикета делового общения, стандартов гостиницы при принятии заявки на бронирование.
Бронировать и вести документацию	
Тема 1.8. Оформление соответствующей документации по подтверждению и аннулированию брони	Изучение способов ведения расчета с клиентами в системе бронирования. Работа со счетами, кредитными карточками и ваучерами. Изучение системы расценок на номера и услуги, гибкость расценок и скидок. Изучение структуры отчетов по бронированию. Составление отчета на текущую неделю/ месяц. бронирование номера/ места, дополнительные услуги, соблюд Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»
Тема 1.9.Ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями	Выполнение порядка принятия заказа и его оформление и составление различных Использование при приеме и оформлении заявок стандартов гостиницы. аккуратность и правильность заполнения документов
Информировать потребителя о бронировании	
Тема 1.10. Информирование и консультирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг и способах бронирования	Соблюдение правил и порядка информирования потребителей о бронировании в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ; - информирование потребителя о бронировании по телефону/факсу в Интернете
Тема 1.11 Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования	Давать информацию на основе стандартов гостиницы о возможных способах бронирования, схеме оплаты при различных способах бронирования. Давать достоверную информацию о правилах бронирования

Тема 1.12 Управление возражениями клиента.	Составить список наиболее часто встречающихся возражений, определить, какие сопротивления, скорее всего, стоят за ними и придумать несколько способов обработки этих возражений. Вы слышите возражение: «Это слишком дорого». Предложите ваши варианты обработки этого возражения, предварительно выяснив, истинное оно или ложное.
Тема 1.13 Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке.	Разработать анкету для гостей конкретного отеля (гостиницы) (по выбору). Предложить несколько мероприятий, направленных на формирование лояльности потребителя
Дифференцированный зачет	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Организация практики

Учебная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между филиалом ФГБОУ «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике и организациями.

ФГБОУ «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми, формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики.

Направление на практику оформляется распорядительным актом директора ФГБОУ «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией, а также с указанием вида и сроков прохождения практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся должна соответствовать времени, установленному трудовым законодательством Российской Федерации для соответствующих категорий работников.

На период учебной практики обучающиеся приказом по предприятию, учреждению, организации могут зачисляться на штатные рабочие места и включаться в списочный состав предприятия, учреждения, организации, но не учитываются в их среднесписочной численности.

С момента зачисления обучающихся на рабочие места, на них распространяется требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятия, учреждении, организации по соответствующей специальности и уровню квалификации рабочих.

За время учебной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой учебной практики. Учебная практика завершается дифференцированным зачетом.

4.2. Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительных источников

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

2. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами от 15 июня 1979 г.

Основная литература

1. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / Косолапов А.Б. — Москва : КноРус, 2019. — 198 с.— URL: https://book.ru/book/931225 (дата обращения: 21.10.2020). — Текст : электронный
2. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 242 с.— (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1041498 (дата обращения: 18.11.2020). – Режим доступа: по подписке.
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/read?id=340840 (дата обращения: 20.10.2020). – Режим доступа: по подписке.
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-451271#page/1 (дата обращения: 20.10.2020).
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/viewer/gostinichnyy-servis-451272#page/1 (дата обращения: 20.10.2020).

Дополнительная литература

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2020. - 98 с. - URL: https://urait.ru/viewer/obsluzhivanie-v-gostinichnom-komplekse-osobyh-kategoriy-klientov-457038#page/1 (дата обращения: 05.06.2020); Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
2. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/read?id=346885 (дата обращения: 20.10.2020). – Режим доступа: по подписке.
3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/viewer/standartizaciya-sertifikaciya-klassifikaciya-v-turistskoy-i-gostinichnoy-industrii-452692#page/1 (дата обращения: 21.10.2020).
4. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 400 с. — (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/read?id=362848 (дата обращения: 21.10.2020). – Режим доступа: по подписке
5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 413 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/viewer/proektirovanie-gostinichnoy-deyatelnosti-448858#page/1 (дата обращения: 21.10.2020).

Периодические издания

1. Гостиничное дело
2. Среднее профессиональное образование
3. Современные проблемы сервиса и туризма
4. Туризм. Право и экономика
5. Общество и экономика.– URL: http://dlib.eastview.com/browse/publication/592/udb/4

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»: сайт. – URL: http://biblioclub.ru
2. ЭБС Издательства «Лань»: сайт. – URL: http://e.lanbook.com
3. ЭБС «Юрайт»: сайт. – URL: https://urait.ru/
4. ЭБС «BOOK.ru»: сайт. – URL: https://www.book.ru
5. ЭБС «ZNANIUM.COM»: сайт. – URL: https://www.znanium.com
6. Базы данных компании «Ист Вью»: сайт . – URL: http://dlib.eastview.com
7. Научная электронная библиотека «eLabrary.ru»: сайт. – URL: http://elibrary.ru/
8. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников". - URL: http://www.grebennikon.ru/
9. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия). - URL: http://uisrussia.msu.ru/
10. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России. - URL: http://www.lektorium.tv/
11. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций КубГУ. - URL: http://docspace.kubsu.ru/
12. Российская Гостиничная Ассоциация : сайт. - URL: https://rha.ru/
13. Справочная правовая система «Консультант Плюс» - URL: http://www.consultant.ru/
14. Федерация Рестораторов и Отельеров России: сайт. - URL: https://frio.ru/
15. Информационно-правовой портал «Гарант.Ру». - URL: http://www.garant.ru/
16. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». - URL: http://ecsocman.hse.ru/

Нормативно-правовые акты

1. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей". – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/
2. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 08.06.2020) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". - https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=12454817130814332211006208 3&cacheid=873FD9C7559BB27DC76331232337E96A&mode=splus&base=RZR&n=354547&rnd=41EA6B612B48022A3CED94A8386A7E0A#ak4rjcblgog
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р <Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года. - https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=12454817130814332211006208 3&cacheid=197579FAC8EADEEA02CDE606959702EF&mode=splus&base=RZR&n=333756&rnd=41EA6B612B48022A3CED94A8386A7E0A#687wzw1lxuo
4. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. - http://docs.cntd.ru/document/1200114767
5. Приказ Минфина РФ от 09.07.2007 N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 17.07.2007 N 9857). - https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=12454817130814332211006208 3&cacheid=67E6474708B7097F1FD2E03DE289246F&mode=splus&base=RZR&n=53065&rnd=41EA6B612B48022A3CED94A8386A7E0A#1u9jewzrbfj
6. "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 31.07.2020) (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.08.2020). - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/

7. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. - http://docs.cntd.ru/document/1200095096
8. ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования. - http://docs.cntd.ru/document/1200127461
9. ГОСТ Р 55322-2012 Услуги населению. Общие требования к малым средствам размещения для постоянного проживания. - http://docs.cntd.ru/document/1200103129
10. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020). - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/
11. Гражданский кодекс Российской Федерации часть 2 (ГК РФ ч.2). - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/
12. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ. Ч. 1). - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/
13. "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 31.07.2020, с изм. от 15.10.2020) (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.08.2020). = http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/
14. "Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации" от 14.11.2002 N 138-ФЗ (ред. от 31.07.2020). - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_39570/
15. Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 N 149-ФЗ (последняя редакция). - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/
16. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	1.Организует рабочее место, владеет оборудованием службы бронирования 2.Владеет технологией приема заказа и обеспечения бронирования 3.Освоил профессиональную программу.	Наблюдение за выполнением стандартов. Контроль за соблюдением этикета делового общения. Дневник учебной практики. **Диф.зачет**
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	1.Грамотно ведет документацию бронирования 2.Соблюдает требования по учету и хранению отчетных данных 3. Выполняет аннуляцию заказа на бронирование,	
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	1.Грамотно предоставляет информацию клиентам об услугах в гостинице 2. Грамотно предоставляет информацию клиентам по номерному фонду 3. Владеет технологией ведения телефонных переговоров	

ЛИСТ
изменений рабочей программы учебной практики ПП 04.01
ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

Дополнения и изменения, вносимые в рабочую программу дисциплины

Основания внесения дополнений и изменений	Раздел РПД, в который вносятся изменения	Содержание вносимых дополнений, изменений
Предложение работодателя		
Предложение составителя программы		
Другие основания		

Составитель: преподаватель _____М.В. Самсоненко
подпись

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии гостиничного сервиса и туризма
протокол № ___ от «____» _____ 20_ г.

Зам. директора по УЧ _____ Т.А. Резуненко
«___» _____20_ г.

Заведующая библиотекой филиала _____ Л.Г. Соколова
«___» _____20_ г.

Инженер-электроник (программно-информационное обеспечение образовательной программы) _____ А.В. Сметанин
«___» _____ 20_ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Обучающийся_____

Фамилия, имя отчество

Направляется на учебную практику в распоряжение

_____

наименование предприятия

для прохождения _____ практики

вид практики

по специальности _____

код и наименование специальности

сроком с «___» _____г. по «____» _____г.

Руководитель практики от филиала:_____

_____

Должность, фамилия имя отчество, подпись

М.П. Зам. директора по учебной работе_____

подпись

Руководитель практики от предприятия:_____

_____

Должность, фамилия имя отчество

М.П. Прибыл на предприятие

«____» _____ 20___ г. _____

подпись

М.П. Убыл из предприятия

«____» _____ 20___ г. _____

подпись

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Кубанский государственный университет» в г.Геленджике

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ
на учебную практику

учающаяся _____
(ФИО студента)
3 курса _____
ециальность: 43.02.14 Гостиничное дело _____
(код и наименование специальности)

правляется в _____

	Наименование задания, рекомендации к выполнению
1	Пройти инструктаж по технике безопасности на рабочем месте организации.
2	Ознакомиться со спецификой функционирования предприятия, его структурой, работой различных подразделений, штатным расписанием.
4	ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонал
5	ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
6	ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества
14	Оформить отчет.

оводитель учебной практики от филиала,
подаватель СПО филиала «КубГУ» в г.Геленджике _____
подпись

оводитель учебной практики от организации,
_____
О, должность, организация _____
Подпись

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

ДНЕВНИК

Учебной практики

ПМ 04

ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

Обучающийся: _____

Курс: _____

Группа: _____

Специальность: 42.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики: _____

РУКОВОДИТЕЛИ:

От филиала: _____И.О. Фамилия,
преподаватель СПО филиала ФГБОУ ВО «КубГУ» в г. Геленджике

От организации: _____И.О. Фамилия
Должность, место работы подпись

М.П.

№ п/п	Дата	Место работы	Кол-во рабочих часов	Виды работ	Содержание работы	Оценка и подпись непосредственного руководителя
				Изучение БЖД, ознакомление с нормативно-правовой базой гостиничного предприятия Изучение деятельности комплекса в целом, ознакомление с номерным фондом гостиничного предприятия, прейскурантами и порядком проживания в комплексе	Прошла инструктаж по технике безопасности, ознакомилась с Положением о коммерческой тайне, прошла инструктаж по корпоративному поведению. Ознакомилась с Правилами предоставления гостиничных услуг в Комплексе, Корпоративным кодексом комплекса, изучила типовой Договор на оказание гостиничных услуг, Должностную инструкцию	

Практикант _____И.О. Фамилия

Руководитель практики от организации _____И.О. Фамилия

Подпись, печать

От филиала: _____И.О. Фамилия,

преподаватель СПО филиала ФГБОУ ВО «КубГУ» в г. Геленджике

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике

ОТЧЕТ
о прохождении учебной практики

Ф И О

специальность 43.02.14 Гостиничное дело
курс 3

Сроки прохождения практики: _____20___г. – _____.20___г.

База практики**:** _____

Руководитель практики от филиала: _____ И.О. Фамилия
преподаватель СПО филиала ФГБОУ ВО «КубГУ» в г. Геленджике

Руководитель практики : _____ И.О. Фамилия
Должность, место работы

20___

Календарные сроки практики

По учебному плану:

1. Учебная практика

Начало _____ 20___ г. Окончание _____20___ г.

База практики

_____

Руководитель практики от филиала

Преподаватель среднего специального образования филиала ФГБОУ ВО «Кубанский Государственный Университет» в Геленджике

_____ И.О. Фамилия

Руководитель практики от организации

Место работы, должность

_____ И.О. Фамилия

Содержание

Введение
1. Основная часть. Краткая характеристика
2. Вариативная часть. Учебная практика
Заключение
Список использованных источников

ВВЕДЕНИЕ

1. Краткая характеристика ……

2. Вариативная часть. Учебная практика

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В период прохождение учебной практики, ……
…….

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Правила по технике безопасности.
2. Корпоративный кодекс со сводом корпоративных правил поведения.
3. Нормативные документы службы приема и бронирования.
4. Прейскуранты цен проживания в комплексе.
5. ……
6. …….
7. ……
8. …….

Практикант:_____И.О. Фамилия

Руководитель практики от филиала: _____ И.О. Фамилия

Руководитель практики от организации:_____ И.О. Фамилия
подпись

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Кубанский государственный университет»
в г. Геленджик

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

_____
(ФИО)

Обучающий(ая)ся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику по профессиональному модулю

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

в объеме _____ недели, с «___» _____г. по «__ » _ _____20--_г.___

Виды и качество выполнения работ

Вид профес-сиональнй деятельности	**Код**	**Наименование результатов практики** Вид работы, выполненных обучающимся во время практики	Уровень освоения компетенций (оценка)
ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонал	
	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	
*Итоговая оценка уровня освоения обучающимся профессиональных компетенций***			

* - оценивается уровень освоения компетенций. Если в результате выполнения соответствующего вида работ осваивается несколько компетенций, то в таблице каждая компетенция отображается отдельной строкой с указанием вида работы по компетенции и проставлением соответствующей оценки. Оценки за освоение одной конкретной компетенции должны совпадать вне зависимости от вида работ.

** - итоговая оценка определяется как среднее арифметическое оценок, полученных за освоение каждой компетенции, со стандартным округлением.

При оценивании компетенций используются следующие критерии

Критерии оценки компетенций	Оценка

обучающийся не овладел оцениваемыми компетенциями, не раскрывает сущность поставленной проблемы. Не умеет применять теоретические знания в решении практической ситуации. Допускает ошибки в принимаемом решении, в работе с нормативными документами, неуверенно обосновывает полученные результаты. Материал излагается нелогично, бессистемно, недостаточно грамотно	2
обучающийся освоил 60-69% оцениваемых (ой) компетенций (ии), показывает удовлетворительные знания основных вопросов программного материала, умения анализировать, делать выводы в условиях конкретной ситуационной задачи. Излагает решение проблемы недостаточно полно, непоследовательно, допускает неточности. Затрудняется доказательно обосновывать свои суждения.	3
обучающийся освоил 70-89% оцениваемых (ой) компетенций (ии), умеет применять теоретические знания и полученный практический опыт в решении практической ситуации. Умело работает с нормативными документами. Умеет аргументировать свои выводы и принимать самостоятельные решения, но допускает отдельные неточности, как по содержанию, так и по умениям, навыкам работы с нормативно правовой документацией.	4
обучающийся освоил 90-100% оцениваемых (ой) компетенций (ии), умение связывать теорию с практикой, применять полученный практический опыт, анализировать, делать выводы, принимать самостоятельные решения в конкретной ситуации, высказывать и обосновывать свои суждения. Демонстрирует умение вести беседы, консультировать граждан, выходить из конфликтных ситуаций. Владеет навыками работы с нормативными документами. Владеет письменной и устной коммуникацией, логическим изложением ответа	5

ХАРАКТЕРИСТИКА
профессиональной деятельности обучающегося

1. Фамилия, имя, отчество практиканта;
2. Наименование организации, сроки прохождения практики и под чьим руководством студент проходил практику;
3. Отношение студента к работе (интерес, инициатива, исполнительность, дисциплинированность и т.д.);
4. Объем выполненной работы на практике;
5. Качество выполняемой студентом работы, степень проявленной самостоятельности, уровень овладения теоретическими и практическими навыками;
6. Помощь, оказанная студентом в выполнении отдельных заданий на предприятии

Таким образом, практикантка сформировала следующие общие компетенции:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач

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 общечеловеческих ценностей.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

В ходе учебной практики ФИО занималась приемом заказов на бронирование. Практикантка уделяла пристальное внимание к оформлению необходимой документации.

Таким образом, практикантка сформировала следующие профессиональные компетенции:

ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонал

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

Руководитель учебной
практики от образовательной организации _____И.О. Фамилия

Руководитель учебной практики
от предприятия_____И.О. Фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

ОТЗЫВ

О качестве подготовки студентов филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в городе Геленджике, обучающийся по программе СПО, специальность 43.02.14 «Гостиничное дело».

_____

Подпись, М.П.