**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И науки Самарской области**

**государственное Бюджетное профессиональное
образовательное учреждение самарской области**

**«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

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

**43.02.14. Гостиничное дело**

***социально-экономический профиль***

**ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

**Самара, 2023г.**

**ОДОБРЕНО**

Предметной (цикловой)

методической комиссией

сервисно-экономических дисциплин

и дисциплин управления

Председатель ПЦМК

\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.А. Каргопольцева

**Составитель:** Сурайкина Е.А., преподаватель ГБПОУ «Поволжский государственный колледж».

Методические рекомендации по организации и прохождению производственной практики являются частью производственно-методического комплекса (УМК) ПМ.04Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

Методические рекомендации определяют цели и задачи, конкретное содержание, особенности организации и порядок прохождения производственной практики студентами, содержат требования по подготовке отчета о практике.

Методические рекомендации адресованы студентам очной формы обучения.

В электронном виде методические рекомендации размещены на файловом сервере колледжа по адресу: *указать адрес на сервере колледжа и/или на сайте.*

**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ 4

1 Цели и задачи практики 6

2 Содержание практики 10

3 Организация и руководство практикой 15

4 Требования к оформлению отчета 20

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Форма титульного листа отчета 22

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Шаблон внутренней описи 23

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Шаблон индивидуального плана 24

ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Шаблон отчета о выполнении заданий практики 25

ПРИЛОЖЕНИЕ 5 Форма аттестационного листа-характеристики обучающегося по итогам производственной практики 26

ПРИЛОЖЕНИЕ 6 Форма дневника производственной практики 32

ПРИЛОЖЕНИЕ 7 Контроль и оценка результатов освоения 34

# ВВЕДЕНИЕ

**Уважаемый студент!**

Производственная практика является составной частью профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Требования к содержанию практики регламентированы:

* Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
* производственными планами специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
* рабочей программой ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж;
* потребностями ведущих организаций, предприятий;
* настоящими методическими указаниями.

Производственная практика по профилю специальности направлена на формирование у студента общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта по виду профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж*.* В рамках производственной практики Вы получаете возможность освоить правила и этические нормы поведения служащих/работников сферы гостеприимства.

Прохождение практики повышает качество Вашей профессиональной подготовки, позволяет закрепить приобретаемые теоретические знания, способствует социально-психологической адаптации на местах будущей работы.

Методические рекомендации, представленные Вашему вниманию, предназначены для того, чтобы помочь Вам подготовиться к эффективной деятельности в качестве специалиста по гостеприимству. Выполнение заданий практики поможет Вам быстрее адаптироваться к условиям сферы гостеприимства.

Прохождение производственной практики является **обязательным условием** обучения.

Обращаем Ваше внимание, что студенты, не прошедшие практику, к экзамену (квалификационному) по профессиональному модулю не допускаются и направляются на практику вторично, в свободное от учебы время. Студенты, успешно прошедшие практику, получают «дифференцированный зачет» и допускаются к экзамену (квалификационному) по профессиональному модулю.

Настоящие методические рекомендации определяют цели и задачи, а также конкретное содержание заданий практики, особенности организации и порядок прохождения производственной практики, а также содержат требования к подготовке отчета и образцы оформления его различных разделов. Обращаем Ваше внимание, что внимательное изучение рекомендаций и консультирование у Вашего руководителя практики от ГБПОУ «ПГК» поможет Вам без проблем получить положительную оценку.

Консультации по практике проводятся Вашим руководителем по графику, установленному на организационном собрании группы. Посещение этих консультаций позволит Вам наилучшим образом подготовить отчет.

**Желаем Вам успехов!**

# 1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Производственная практика является составной частью образовательного процесса по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и имеет большое значение при формировании вида профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

**Цель производственной практики** – приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций, комплексное освоение обучающимися вида профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

**Задачи производственной практики**:

* + - * + формирование у обучающихся навыков по организации и контролю текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
				+ отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
				+ формирование навыков контроля за текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.

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

*Таблица 1*

|  |  |
| --- | --- |
| ПО 1 | планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; |
| ПО 2 | разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; |
| ПО 3 | выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; |
| ПО 4 | определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. |

**Подготовка к освоению профессиональных компетенций (ПК):**

*Таблица 2*

| **Название ПК** | **Результат, который Вы должны получить при прохождении практики** | **Результат должен найти отражение** |
| --- | --- | --- |
| ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг и размещения | В модельной ситуации |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров | В регистрационной анкете проживающего |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества | контроль оказания высокого уровня основных и дополнительных услуг (по договору) | В модельной ситуации |

**Подготовка к освоению общих компетенций (ОК):**

*Таблица 3*

| **Название ОК** | **Результат, который Вы должны получить при прохождении практики** | **Результат должен найти отражение** |
| --- | --- | --- |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. | Распознавать задачу в профессиональном контексте; анализировать задачу и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составить план действия. | В подготовке отчета по производственной практике |
| ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. | Определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; структурировать получаемую информацию; оформлять результаты поиска. Заполнен дневник практики.  | В подготовке отчета по производственной практике |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию. | Документы как приложение к отчету по производственной практике |
| ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. | В подготовке отчета по производственной практике |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Обладать навыками делового устного и письменного общения (грамотность, культура речи и письма). | В подготовке отчета по производственной практике |
| ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. | Способность проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. | В подготовке отчета по производственной практике |
| ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. | Соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности  | В подготовке отчета по производственной практике |
| ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. | Владеть и использовать разнообразные физические упражнения для укрепления своего физического состояния и подготовленности. | В подготовке отчета по производственной практике |
| ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Использовать профессиональное программное обеспечение для оказания гостиничных услуг.  | Документы как приложение к отчету по производственной практике |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. | Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные), участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности. | В подготовке отчета по производственной практике |
| ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | Эффективно планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере при оказании гостиничных услуг. | Документы как приложение к отчету по производственной практике |

Практика может быть организована на предприятиях гостиничного сервиса различных организационно – правовых форм, отвечающих современным требованиям социально – культурного сервиса, с полным циклом обслуживания и квалифицированным персоналом:

* в гостиницах;
* в гостиничных комплексах;
* в гостинично – ресторанном бизнесе.

# 2 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Содержание заданий практики позволит Вам сформировать профессиональные компетенции по ПМ Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж и способствовать формированию общих компетенций (ОК) и профессиональных компетенций (ПК).

По прибытии на место прохождения практики Вы совместно с куратором должны составить календарный план прохождения практики по профилю специальности. При составлении плана следует руководствоваться заданиями практики.

**Название вида учреждения (и/или организации, предприятия)**

**Задания практики**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Содержание заданий** | **Коды,****формируемых умений, опыта** | **Комментарии по****выполнению****задания** |
|  | Знакомство с предприятием гостиничного сервиса и деятельностью службы бронирования и продаж.  |  | Отчет выполняется на листах формата А4.* 1. Изучить организационные документы - Свидетельство о регистрации, Свидетельство о постановке организации на учет в налоговом органе, Устав предприятия, Положение о персонале.
	2. На основе анализа организационных документов определить: цели, миссию предприятия, его адрес; правовой статус формы деятельности; функциональное назначение - профиль, основные направления деятельности гостиницы, характер выполняемых услуг.
	3. Назвать основные структурные подразделения гостиницы.
	4. Определить структуру службы бронирования и продаж и описать схему ее взаимодействия с другими структурными подразделениями гостиницы.
 |
|  | **Решение практических задач по планированию** потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. | ПК 4.1 | **В ходе практики необходимо отработать:*** Организация рабочего места
* Изучение 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, применяемые в данной организации.

**В отчете необходимо представить следующие документы:** * краткое описание особенностей приема, регистрации туристов в конкретной гостинице с использованием документов и программного обеспечения для бронирования;
* приложения документов.
 |
|  | **Решение практических задач по организации** деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | ПК 4.2 | **В ходе практики необходимо отработать:*** 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.
* Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
* Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
* Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
* Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
* Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
* Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
* Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
* 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
* 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.**В отчете необходимо представить следующие документы:** * краткое описание о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице на примере используемых в данной гостинице документов;
* приложения документов.
 |
|  | **Решение практических задач по** контролю текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества | ПК 4.3 | **В ходе практики необходимо отработать:*** Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
* Оформление принятых заявок на резервирование номеров
* Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования
* Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
* Внесение изменений в заказ на бронирование
* Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
* Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
* Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
* Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.**В отчете необходимо представить следующие документы:** * + оформить документы по процессу в соответствии с требованиями гостиничного предприятия самостоятельно и/или с помощью руководителя практики на предприятии;
	+ документально подтвердить ведение учета использования номерного фонда (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров);
	+ оформить финансовый отчет по смене самостоятельно и/или с помощью руководителя практики на предприятии.
* приложения документов.
 |
|  | Оформление дневника практики |  | * 1. Требования к предоставлению материалов: все материалы (описание, таблицы, схемы, презентации) следует предоставить по порядку выполнения заданий в мягком скоросшивателе с файлами.
	2. Обязательно документальное подтверждение Ваших действий по отчету. В отчете необходимо пронумеровать документы.
	3. Данные своего отчета обязательно сохраните на своем ПК или запишите на CD-диск, другой носитель – этот материал Вам понадобиться при подготовке ВКР на 3 курсе.
 |

**Примерный перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по производственной практике:**

1. Учредительные документы организации (свидетельство о регистрации, свидетельство о постановке организации на учет в налоговом органе), в которой студент проходит производственную практику.
2. Штатное расписание службы бронирования и продаж.
3. Организационная структура управления службы бронирования и продаж.
4. Должностные инструкции работников службы бронирования и продаж.
5. Регистрационная карта.
6. Счета за проживание.
7. Карта движения номерного фонда - «шахматка».

# 3 ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

Общее руководство практикой осуществляет заведующий отделением (зам. директора по УПР). Ответственный за организацию практики утверждает общий план её проведения, обеспечивает контроль проведения со стороны руководителей/мастеров производственного обучения, организует и проводит инструктивное совещание с руководителями практики, обобщает информацию по аттестации студентов, готовит отчет по итогам практики.

Практика осуществляется на основе договоров между образовательным учреждением и предприятиями, в соответствии с которыми последние предоставляют места для прохождения практики (при наличии у студента путевки с указанием даты и номера приказа по колледжу). В договоре оговариваются все вопросы, касающиеся проведения практики. Консультирование по выполнению заданий, контроль посещения мест производственной практики, проверка отчетов по итогам практики и выставление оценок осуществляется руководителем практики от ОУ.

Перед началом практики проводится организационное собрание. **Посещение организационного собрания и консультаций по практике – обязательное условие её прохождения!**

Организационное собрание проводится с целью ознакомления Вас с приказом, сроками практики, порядком организации работы во время практики в организации, правилами оформления необходимой документации, правилами техники безопасности, распорядком дня, видами и сроками отчетности и т.п.

**ВАЖНО!** С момента зачисления практикантов на рабочие места на них распространяются правила охраны труда и внутреннего распорядка, действующие на предприятии, в учреждении или организации!

### 3.1 Основные права и обязанности обучающихся в период прохождения практики

Обучающиеся **имеют право** по всем вопросам, возникшим в процессе практики, обращаться к заместителю директора по производственно-производственной работе и/или зав. отделением, руководителям практики, вносить предложения по совершенствованию организации процесса производственной практики.

**Перед началом практики обучающиеся должны:**

* принять участие в организационном собрании по практике;
* получить направление (договор) на практику;
* получить методические рекомендации по производственной практике;
* изучить требования к порядку прохождения практики, задания и требования к оформлению отчета, изложенные в методических рекомендациях;
* спланировать прохождение практики;
* согласовать с руководителем практики от образовательного учреждения структуру портфолио/ индивидуальный план прохождения практики;

**В процессе оформления на практику обучающиеся должны:**

* иметь при себе документы, подтверждающие личность, для оформления допуска к месту практики, договор, путевку (при прохождении производственной практики);
* подать в отдел кадров договор и путевку на практику;
* в случае отказа в оформлении на практику или при возникновении любых спорных вопросов в процессе оформления, немедленно связаться с руководителем практики от ПОО или заведующим отделением;
* в трёхдневный срок представить руководителю практики подтверждение о приёме на практику (договор двусторонний).

**В процессе прохождения практики обучающиеся должны:**

* соблюдать трудовую дисциплину, правила техники безопасности, пожарной безопасности, производственной санитарии, выполнять требования внутреннего распорядка предприятия;
* ежедневно согласовывать состав и объём работ с куратором практики от предприятия/организации (наставником);
* информировать куратора по практике (наставника) о своих перемещениях по территории предприятия с целью выполнения отдельных заданий;
* вести записи в дневниках в соответствии с индивидуальным планом;
* принимать участие в групповых или индивидуальных консультациях с руководителем практики от образовательного учреждения и предъявлять ему для проверки результаты выполнения заданий в соответствии с индивидуальным планом;
* с разрешения руководителя практики от предприятия/наставника участвовать в производственных совещаниях, планёрках и других административных мероприятиях.

**По завершению практики обучающиеся должны:**

* принять участие в заключительной групповой консультации;
* принять участие в итоговом собрании;
* получить заполненный куратором практики от предприятия/организации аттестационный лист-характеристику;
* представить отчет по практике руководителю от ПОО, оформленный в соответствии с требованиями, указанными в настоящих методических рекомендациях, в установленные сроки.

### 3.2 Обязанности руководителя практики от ПОО:

**Руководитель практики от ПОО:**

* проводит организационное собрание/установочную конференцию с обучающимися перед началом практики;
* устанавливает связь с куратором практики от организации/предприятия, согласовывает и уточняет с ним индивидуальный план обучающегося по практике, исходя из заданий практики и особенностей предприятия;
* обеспечивает контроль своевременного начала практики, прибытия и нормативов работы обучающихся на предприятии/в организации;
* посещает предприятие/организацию, в котором обучающийся проходит практику;
* обеспечивает контроль соблюдения сроков практики и ее содержания;
* оказывает консультативную помощь обучающимся при сборе материалов, подготовке отчета;
* оформляет аттестационный лист-характеристику на каждого обучающегося;
* консультирует куратора практики от предприятия о правилах заполнения аттестационного листа-характеристики на каждого практиканта по итогам практики;
* проверяет отчет по практике и выставляет оценку в ведомость на основе аттестационного листа-характеристики с оценкой куратора практики от предприятия и с учетом личной оценки представленных материалов;
* вносит предложения по улучшению и совершенствованию процесса проведения практики перед руководством колледжа.

### 3.3 Обязанности куратора практики от предприятия

Ответственность за организацию и проведение практики в соответствии с **договором об организации прохождения практики** возлагается на руководителя подразделения, в котором студенты проходят практику.

**Куратор практики:**

* знакомится с содержанием заданий на практику и способствует их выполнению на рабочем месте;
* знакомит практиканта с правилами внутреннего распорядка;
* предоставляет максимально возможную информацию, необходимую для выполнения заданий практики;
* в случае необходимости вносит коррективы в содержание и процесс организации практики студентов;
* проводит инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда и техники безопасности в организации и обеспечивает безопасные условия прохождения практики студентами;
* оценивает освоение общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики, и отражает результаты оценки в аттестационном листе-характеристике на каждого обучающегося.

# 4 ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

Отчет по производственной практике представляет собой комплект материалов, включающий в себя документы на прохождение практики (путевка, договор); материалы, подготовленные практикантом и подтверждающие выполнение заданий практики.

Отчет оформляется в строгом соответствии с требованиями, изложенными в настоящих методических рекомендациях.

Все необходимые материалы по практике комплектуются студентом в папку-скоросшиватель в следующем порядке:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Расположение материалов в отчете** | **Примечание** |
|  | Титульный лист.  | Шаблон в приложении А |
|  | Внутренняя опись документов, находящихся в деле. | Шаблон в приложении Б |
|  | Путевка на практику. | Выдается ответственным за организацию практики (заведующим отделением/зам. директора по УПР).  |
|  | Индивидуальный план проведения практики. | Шаблон в приложении В Разрабатывается практикантом в соответствии с заданиями практики, утверждается руководителем в первую неделю практики. |
|  | Отчет о выполнении заданий производственной практики. | Шаблон в приложении ГПишется практикантом. Отчет является ответом на каждый пункт плана и сопровождается ссылками на приложения. |
|  | Аттестационный лист-характеристика. | Шаблон в приложении ДАттестационный лист-характеристика является обязательной составной частью отчета по практике. Он заполняется куратором практики от предприятия/организации по окончанию практики и руководителем практики от колледжа. Отсутствие оценок в ведомости не позволит практиканту получить итоговую оценку по практике, и тем самым он не будет допущен до квалификационного экзамена по ПМ. |
|  | Приложения. | Приложения представляют собой материал, подтверждающий выполнение заданий практики (копии созданных документов, фрагменты программ, чертежей и др.). На приложения делаются ссылки в отчете о выполнении заданий практики. Приложения имеют сквозную нумерацию. Номера страниц приложений допускается ставить вручную. |
|  | Дневник практики. | Шаблон в приложении ЕЗаполняется ежедневно. Оценки за каждый день практики ставит куратор от предприятия/учреждения. |

**Уважаемый студент, обращаем Ваше внимание,** что методические рекомендации в электронном виде размещены на сервере колледжа по адресу: … . Использование электронного варианта методических рекомендаций сэкономит Вам время и облегчит техническую сторону подготовки отчета по практике, т.к. содержит образцы и шаблоны его различных разделов.

**Требования к оформлению текста отчета**

1. Отчет пишется:
* от первого лица;
* оформляется на компьютере шрифтом Times New Roman;
* поля документа: верхнее – 2, нижнее – 2, левое – 3, правое – 1;
* отступ первой строки – 1,25 см;
* размер шрифта - 14;
* межстрочный интервал - 1,5;
* расположение номера страниц - сверху по центру;
* нумерация страниц на первом листе (титульном) не ставится;
* верхний колонтитул содержит ФИО, № группы, курс, дата составления отчета.
1. Каждый отчет выполняется индивидуально.
2. Текст отчета должен занимать не менее 6 страниц.

Содержание отчета формируется в скоросшивателе.

# ПРИЛОЖЕНИЕ АФорма титульного листа отчета

**Министерство образования и науки Самарской области**

**ГБПОУ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ОТЧЕТ**

**ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

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

**43.02.14. Гостиничное дело**

|  |
| --- |
| **Обучающегося гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Фамилия, И.О.) |
| **Организация:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(Наименование места прохождения практики) |
| **Руководитель практики****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** (Фамилия, И.О.) |
| **Оценка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**Самара, 2019 г.**

# ПРИЛОЖЕНИЕ БШаблон внутренней описи

**ВНУТРЕННЯЯ ОПИСЬ**

**документов, находящихся в отчете**

студента (ки) гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование документа | Страницы |
|  | Путевка на практику.  |  |
|  | Индивидуальный план. |  |
|  | Отчет о выполнении заданий практики. |  |
|  | Аттестационный лист-характеристика. |  |
|  | Приложение № 1. |  |
|  | Приложение № n. |  |
|  | Дневник практики. |  |

00.00.20\_\_ г.

***Примечание для обучающихся:*** *внутренняя опись документов располагается после титульного листа и содержит информацию о перечне материалов отчета. В отчете по производственной практике приводятся документы, которые отрабатывались в ходе практики. Даны примерные названия заданий. Даны примерные страницы.*

.

# ПРИЛОЖЕНИЕ В

# Шаблон индивидуального плана

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель практики

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.О.Фамилия

 (подпись)

\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 0000 г.

**ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПЛАН**

**прохождения практики**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование****мероприятий** | **Время****проведения** | **Отметка о выполнении** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Обучающийся Фамилия, И.О.

(подпись)

***Примечания для обучающихся:***

1. *В план включаются основные мероприятия, которые студент обязан выполнить за время практики с учетом специфики учреждения.*
2. *В графе «Время проведения» по согласованию с руководителем практики указывается либо конкретная дата, либо количество дней, отводимых на тот или иной вид деятельности. Если планируется вид деятельности, осуществляемый каждый день, то в графе пишется: «ежедневно».*
3. *Отметка о выполненных мероприятиях должна совпадать с записями в дневнике.*
4. *План подписывается обучающимся.*

# ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Шаблон отчета о выполнении заданий практики

**ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ЗАДАНИЙ**

 **производственной ПРАКТИКИ**

Я, *Фамилия Имя*, студент группы *указать номер* проходил практику в *указать название организации.*

В ходе прохождения практики мной были изучены ……….. ххххххххххххх текст хххххххххх.

Я принимал(а) участие в ………хххххххх.

*Далее в текстовой описательной форме даются ответы на каждый пункт заданий практики, в ходе текста указываются ссылки на приложения* *(схема* *организации, образцы документов, презентация и др.) Заканчивается отчет выводом по итогам прохождения практики.*

**Вывод:** ххххххххххххх текст хххххххххх.

# ПРИЛОЖЕНИЕ ДФорма аттестационного листа-характеристики обучающегося по итогам производственной практики

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ-ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ**

**ГБПОУ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

Обучающийся\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*ФИО обучающегося № курса/группы*

Проходил(а) практику с \_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_ г. по \_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

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

*название ПМ*

 производственная практика проводилась в\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *название лаборатории, мастерской, производственного кабинета Колледжа*

За период прохождения практики обучающийся посетил \_\_ дней, по уважительной причине отсутствовал \_\_ дней, пропуски без уважительной причине составили \_\_ дней.

Обучающийся соблюдал/не соблюдал дисциплину, правила техники безопасности, правила внутреннего трудового распорядка *(нужное подчеркнуть).*

Отмечены нарушения дисциплины и/или правил техники безопасности:

**1. За время практики обучающийся выполнил следующие задания (виды работ):**

**Сводная ведомость работ, выполненных в ходе производственной практики**

| **Задания (виды работ), выполненные в ходе производственной практики** | **Код умения, практического опыта**  | **Оценка** **куратора** |
| --- | --- | --- |
| **В ходе практики необходимо отработать:*** Организация рабочего места
* Изучение 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, применяемые в данной организации.

**В отчете необходимо представить следующие документы:** * краткое описание особенностей приема, регистрации туристов в конкретной гостинице с использованием документов и программного обеспечения для бронирования;
* приложения документов.
 | ПК 4.1. |  |
| **В ходе практики необходимо отработать:*** 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.
* Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
* Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
* Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
* Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
* Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
* Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
* Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
* 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
* 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.**В отчете необходимо представить следующие документы:** * краткое описание о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице на примере используемых в данной гостинице документов;
* приложения документов.
 | ПК 4.2. |  |
| **В ходе практики необходимо отработать:*** Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
* Оформление принятых заявок на резервирование номеров
* Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования
* Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
* Внесение изменений в заказ на бронирование
* Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
* Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
* Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
* Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.**В отчете необходимо представить следующие документы:** * + оформить документы по процессу в соответствии с требованиями гостиничного предприятия самостоятельно и/или с помощью руководителя практики на предприятии;
	+ документально подтвердить ведение учета использования номерного фонда (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров);
	+ оформить финансовый отчет по смене самостоятельно и/или с помощью руководителя практики на предприятии.
* приложения документов.
 | ПК 4.3. |  |
| Оформление дневника практики |  |  |

* + - 1. **У обучающегося/обучающейся были сформированы следующие профессиональные компетенции:**

**Сводная ведомость оценки уровня освоения
профессиональных компетенций по результатам практики**

| **Название ПК** | **Основные показатели оценки результата (ПК)** | **Оценка ПК****освоена/****не освоена** |
| --- | --- | --- |
| ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг и размещения |  |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров |  |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества | контроль оказания высокого уровня основных и дополнительных услуг (по договору) |  |

* + - 1. **У обучающегося/обучающейся были сформированы общие компетенции (элементы компетенций):**

**Сводная ведомость оценки уровня освоения
общих компетенций по результатам практики**

| **Название ОК** | **Элементы ОК, продемонстрированные обучающимся/щейся во время практики** | **Оценка ОК****освоена/****не освоена** |
| --- | --- | --- |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. | Распознавать задачу в профессиональном контексте; анализировать задачу и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составить план действия. |  |
| ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. | Определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; структурировать получаемую информацию; оформлять результаты поиска. Заполнен дневник практики.  |  |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию. |  |
| ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. |  |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Обладать навыками делового устного и письменного общения (грамотность, культура речи и письма). |  |
| ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. | Способность проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. |  |
| ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. | Соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности  |  |
| ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. | Владеть и использовать разнообразные физические упражнения для укрепления своего физического состояния и подготовленности. |  |
| ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Использовать профессиональное программное обеспечение для оказания гостиничных услуг.  |  |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. | Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные), участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности. |  |
| ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | Эффективно планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере при оказании гостиничных услуг. |  |

**Вывод:** в отношении трудовых (производственных) заданий обучающийся/обучающаяся проявил(а) себя:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рекомендуемый разряд *(в случае присуждения)*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

  *прописью*

**Итоговая оценка по практике** *(по пятибалльной системе)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Куратор практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *подпись И.О. Фамилия*

\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_г.

М.П***.***

Руководитель практики

от колледжа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *подпись И.О. Фамилия*

\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_г.

С результатами прохождения

практики ознакомлен \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *подпись И.О. Фамилия*

\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_г.

# ПРИЛОЖЕНИЕ Е

# Форма дневника производственной практики

**Министерство образования и науки Самарской области**

**ГБПОУ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ДНЕВНИК**

 **ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

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

**43.02.14. Гостиничное дело**

Студента (ки) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Фамилия, И.О., номер группы*

Руководитель практики: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Фамилия, И.О.*

Куратор практики:

*Фамилия, И.О.*

**Самара, 2019**

**Внутренние страницы дневника производственной практики**

*(количество страниц зависит от продолжительности практики)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дни****недели** | **Дата** | **Описание****ежедневной работы** |
| 1 | 2 | 3 |
| **понедельник** |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **вторник** |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **среда** |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **четверг** |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **пятница** |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**ПРИЛОЖЕНИЕ Ж**

Форма листа отзыва руководителя

# по итогам учебной практики

**ОТЗЫВ руководителя практики**

**(оценочный лист)**

Обучающийся

(*ФИО обучающегося)*

 курса группы

*№ курса № группы*

Руководитель учебной практики

*(ФИО руководителя)*

**КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ работ по учебной практике:**

| **№****п/п** | **Критерий оценки** | **МАХ кол-во баллов** | **Набран-ные баллы** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Оценка со стороны руководителя практики от колледжа** |  |  |
| ***Выполнение регламента прохождения практики*** | ***mах 6*** |
| 1.1 | Обучающийся имеет пропуски посещения практики по неуважительным причинам | 0 |  |
| Обучающийся посещал практику ежедневно | 3 |
| 1.2. | Портфолио работ представлено несвоевременно | 0 |  |
| Портфолио работ представлено своевременно, но с ошибками в оформлении и/или не сформировано в скоросшивателе | 1 |
| Портфолио работ представлено своевременно и правильно оформлено | 3 |
| ***Оценкасодержани и полноты выполнения заданий практики*** | ***mах 6*** |
| 2.1. | Выполнены задания не по всем разделам учебной практики, представлены без всякой логики. Отсутствуют фотоматериалы по Разделам | 0 |  |
| Выполнены не все задания по каждому из разделов учебной практики, задания выполнены формально. Фотоматериалы по Разделам представлены не в полном объеме | 3 |
| Выполнены все задания по каждому из разделов учебной практики. Фотоматериалы по Разделам представлены в полном объеме | 6 |
| ***Оценка оформления заданий практики*** | ***mах 9*** |
| 4.1. | Задания выполнены не самостоятельно, большое количество грамматических ошибок | 0 |  |
| Задания выполнены самостоятельно, но не полностью соответствуют требованиям; наличие грамматических ошибок | 3 |
| Задания выполнены самостоятельно и в полном соответствии с требованиями | 6 |
| 4.2. | Оформление заданий не соответствует критериям | 0 |  |
| Оформление заданий частично соответствует критериям | 1 |
| Оформление заданий полностью соответствует критериям | 3 |
| **Общее количество баллов** |  | ***mах 24*** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерии оценки** | **Набранные баллы** | **Оценка за отчет по практике** | **Подпись руководителя практики** |
| 21 - 24 – «5» |  |  |  |
| 17 - 20 – «4» |
| 13 - 16 – «3» |
| 0 - 12 – «2» |

Положительные стороны: приобретен первоначальный опыт работы в должности специалиста службы питания

Замечания по прохождению практики и составлению портфолио работ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель практики от колледжа

 20\_\_\_г.

  *подпись И. О. Фамилия*

С результатами прохождения практики ознакомлен

 20\_\_\_г.

  *подпись И. О. Фамилия*