**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И науки Самарской области**

**государственное Бюджетное профессиональное   
образовательное учреждение самарской области**

**«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**ПО ПРОХОЖДЕНИЮ УЧЕБНОЙ 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, 2023 г.**

**Составитель:** Крашенинникова З.С. преподаватель ГБПОУ «ПГК».

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

Методические рекомендации определяют цели и задачи, конкретное содержание, особенности организации и порядок прохождения учебной 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 8

3 Организация и руководство практикой 11

4 Требования к оформлению отчета 12

ПРИЛОЖЕНИЕ А Форма титульного листа отчета 14

ПРИЛОЖЕНИЕ Б Шаблон внутренней описи 15

ПРИЛОЖЕНИЕ В Форма дневника учебной практики 16

ПРИЛОЖЕНИЕ Г Форма аттестационного листа-характеристики обучающегося по итогам учебной практики 18

# ВВЕДЕНИЕ

**Уважаемый студент!**

Учебная 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»;
* учебными планами специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»;
* рабочей программой ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж;
* требованиями к конкурсным заданиям чемпионатов WS по компетенции «Администрирование отеля», утвержденными правлением Союза (Протокол № 22 от 22.08.2018г.) и одобренными Экспертным советом при Союзе «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)»;
* настоящими методическими указаниями.

Учебная практика направлена на приобретение Вами первоначального практического опыта для последующего освоения общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК) по виду профессиональной деятельности ВПД Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

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

Учебная практика организуется и проводится в компьютерном кабинете колледжа.

В процессе прохождения практики Вам необходимо выполнить практические задания, подготовить отчет по учебной практике.

Итоговая оценка по учебной практике выставляется на основе результатов выполнения практических заданий по ходу практики, а также на основании подготовленного отчета по учебной практике. Студенты, успешно прошедшие практику, получают «дифференцированный зачет».

Настоящие методические рекомендации предназначены для того, чтобы помочь Вам подготовить отчет по учебной практике.

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

**Обращаем Ваше внимание:**

* прохождение учебной практики является **обязательным условием** обучения;
* обучающиеся, успешно прошедшие учебную практику, получают «дифференцированный зачёт» и допускаются к производственной практике.

**Желаем Вам успехов!**

# 

# 1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

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

**Цель учебной практики** – приобретение первоначального практического опыта по виду профессиональной деятельности ВПД Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

**Задачи учебной практики**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля, обучающийся должен **иметь первоначальный 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. |

Содержание заданий УП ориентировано на подготовку студентов к демонстрационному экзамену в части отработки умений:

*Таблица 2*

|  |  |
| --- | --- |
| Умение 1 | осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; |
| Умение 2 | выделять целевой сегмент клиентской базы; |
| Умение 3 | собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; |
| Умение 4 | ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; |
| Умение 5 | разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей |
| Умение 6 | выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; |
| Умение 7 | планировать и прогнозировать продажи; |
| Умение 8 | проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. |

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

*Таблица 3*

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| 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 |

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

*Таблица 4*

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 02. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 04. | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 06. | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. |
| 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 |

# 2 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Содержание заданий практики позволит Вам сформировать первоначальный опыт практической деятельности и отработать необходимые умения, а также подготовит к освоению ПК, будет способствовать формированию общих компетенций (ОК) в процессе учебной практики по виду профессиональной деятельности ВПД Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

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

**Задания учебной практики**

*Таблица 5*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Содержание заданий** | **Коды,**  **формируемых умений, опыта** | **Комментарии по выполнению задания** |
|  | **Решение практических задач по планированию** потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | У1, У2, У3 | **Решение практических задач:**   * 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 |
|  | **Решение практических задач по организации** деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | У4 | **Решение практических задач:**   * 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 |
|  | **Решение практических задач по** контролю текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества | У5 | **Решение практических задач:**   * 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. |

# 3 ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

Руководителем практики является преподаватель.

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

Вы **имеете право** по всем вопросам, возникшим в процессе учебной практики, обращаться к руководителю практики и/или заведующему отделением.

**В процессе прохождения учебной практики Вы должны:**

* ежедневно посещать занятия по учебной практике;
* выполнять практические задания;
* соблюдать дисциплину, правила техники безопасности, пожарной безопасности, учебной санитарии, выполнять требования внутреннего распорядка колледжа;
* ежедневно вносить записи в свои дневники практики в соответствии с выполненной работой за учебный день;
* выполнить итоговую работу.

**По завершению практики Вы должны:**

* представить отчет по практике руководителю практики, оформленный в соответствии с требованиями, указанными в данных методических рекомендациях по практике;
* предоставить зачетную книжку для выставления оценки за учебную практику.

# 4 ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

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:

*Таблица 6*

| **№**  **п/п** | **Расположение материалов в отчете** | **Примечание** |
| --- | --- | --- |
|  | Титульный лист | Шаблон в приложении А |
|  | Внутренняя опись документов, находящихся в деле | Шаблон в приложении Б |
|  | Аттестационный лист-характеристика | Шаблон в приложении Г  Аттестационный лист-характеристика является обязательной составной частью отчета по практике.  Он заполняется руководителем практики по ее итогам. Отсутствие оценок за выполнение практических заданий в ходе практики не позволит Вам получить итоговую оценку по практике, и тем самым Вы не будете допущены до квалификационного экзамена по ПМ |

**Требования к оформлению текста отчета**

1. Отчет пишется:

* от первого лица;
* оформляется на компьютере шрифтом Times New Roman;
* поля документа: нижнее – 2,5 см; верхнее – 2 см; левое – 3 см; правое – 1,5 см;
* отступ первой строки – 1,25 см;
* размер шрифта - 14;
* межстрочный интервал - 1,5;
* расположение номера страниц - снизу по центру арабскими цифрами, размер шрифта – 12 пт, нумерация автоматическая, сквозная;
* нумерация страниц на первом листе (титульном) не ставится;
* верхний колонтитул содержит ФИО, № группы, курс, дату составления отчета.

1. Каждый отчет выполняется индивидуально.
2. Текст отчета должен занимать не менее 6 страниц.
3. Содержание отчета формируется в скоросшивателе.

# ПРИЛОЖЕНИЕ А Форма титульного листа отчета

**Министерство образования и науки Самарской области**

**ГБПОУ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ОТЧЕТ**

**ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

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

**43.02.14. Гостиничное дело**

|  |
| --- |
| **Обучающегося гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Фамилия, И.О.) |
|  |
| **Руководитель практики**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  (Фамилия, И.О.) |
| **Оценка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**Самара, 2023 г.**

# ПРИЛОЖЕНИЕ Б Шаблон внутренней описи

**ВНУТРЕННЯЯ ОПИСЬ**

**документов, находящихся в отчете**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование документа | Страницы |
|  | Дневник |  |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ А Название приложения |  |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ Б Название приложения |  |
|  | Аттестационный лист-характеристика. |  |

00.00.20\_\_ г.

***Примечание для обучающихся:*** *внутренняя опись документов располагается после титульного листа и содержит информацию о перечне материалов отчета, включая приложения.*

.

# ПРИЛОЖЕНИЕ Г Форма аттестационного листа-характеристики обучающегося по итогам учебной практики

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ-ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ**

**ГБПОУ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

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

*ФИО обучающегося № курса/группы*

Проходил(а) практику с \_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 г. по \_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г.

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

*название ПМ*

учебная практика проводилась в\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*название лаборатории, мастерской, учебного 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:

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

Сводная ведомость работ, выполненных в ходе учебной практики

| **Задания (виды работ), выполненные в ходе учебной практики** | **Код умения, практического опыта** |
| --- | --- |
| **Решение практических задач по планированию** потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале:   * 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 отчете необходимо представить следующие документы:**   * должностная инструкция сотрудника службы бронирования и продаж;   организационная структура малой гостиницы (до 15 номеров) и крупной гостиницы (более 100 номеров). | У1, У2, У3 |
| **Решение практических задач по организации** деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы:   * 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 | У4 |
| **Решение практических задач по** контролю текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества:   * 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. | У5 |
| Оформление дневника практики |  |

Положительные стороны прохождения практики:

Замечания по прохождению практики и составлению отчета:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Средний балл за выполнение  практических занятий в ходе  учебной практики | Оценка за выполнение итоговой работы | **Итоговая оценка по практике** |
|  |  |  |

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

*подпись И.О. Фамилия*

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