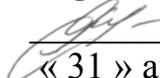


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Лесняк Елена Николаевна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 11.01.2021 16:33:02  
Уникальный программный ключ:  
4f8763c0f69fcc0b76a554a96bba130b42854b57503309a6b8cc637f77303946

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор АНПО «АК»

 **Е.Н. Лесняк**  
« 31 » августа 2018 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**производственной (по профилю специальности) практики**

**разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта  
среднего профессионального образования**

по специальности 43.02.14

Гостиничное дело

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

**Кафедра разработчик**

экономических дисциплин

**Год набора**

2018

2018 г.

**Рабочая программа производственной (по профилю специальности) практики по ПМ 04  
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж  
для специальность 43.02.14 Гостиничное дело**

---

Составлена Клюева Наталья Ивановна

---

Обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры  
**Экономических дисциплин**

---

от 31.08.2018 протокол № 2

Заведующий кафедрой  Е.И. Авдухина

Согласовано с выпускающей кафедрой **экономических дисциплин**

---

Заведующий  
выпускающей кафедрой  Е.И. Авдухина

Одобрена Педагогическим советом

от 31.08.2018 протокол № 1

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ.....	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ .....	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ .....	14

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ

## 1.1. Цели и задачи производственной практики

Целями производственной практики являются:

- закрепление теоретических знаний, полученных при изучении профессионального модуля;
- формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО, предусмотренных ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- развитие и накопление специальных навыков, изучение и участие в разработке организационно-методических и нормативных документов для решения отдельных задач по месту прохождения практики;
- ознакомление с содержанием основных работ выполняемых на предприятии по месту прохождения практики;
- изучение особенностей функционирования конкретных технологических процессов;
- освоение технологии организации процесса питания;

В основу практического обучения обучающихся положены следующие принципы:

- сочетание практического обучения с теоретической подготовкой обучающихся;
- использование в обучении достижений науки и техники, передовой организации труда, методов работы с современными средствами.

Производственная практика обучающихся проводится в рамках освоения профессионального модуля 04. Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж.

## 1.2. Требования к результатам освоения практики

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен развивать **общие компетенции**, включающие в себя следующие способности:

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 поддержания 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

## Профессиональные компетенции

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

По окончании практики обучающийся сдаёт дневник, отчет в соответствии с содержанием календарно-тематического плана, характеристику и аттестационный лист.

### 1.3. Базы практики

Программа производственной практики предусматривает выполнение обучающимися функциональных обязанностей на гостиничных предприятиях. При выборе базы практики учитываются следующие факторы:

- оснащённость необходимым оборудованием, инвентарем;
- наличие квалифицированного персонала.

Закрепление баз практик осуществляется кафедрой. Производственная (по профилю специальности) практика проводится в организациях различных организационно-правовых форм собственности на основе прямых договоров, заключаемых между организацией и учебным заведением.

В договоре учебное заведение и организация оговаривают все вопросы, касающиеся проведения практики. Базы практик представлены в приказе направления обучающихся на производственную практику.

### 1.4. Организация практики

Для проведения производственной практики в учебном заведении разработана следующая документация:

- положение о практике обучающихся по программам подготовки специалистов среднего звена в соответствии с требованиями ФГОС СПО;
- рабочая программа производственной практики по профессиональному модулю в рамках специальности;
- договоры с организациями по проведению практики;
- приказ о распределении студентов по базам практики;
- календарно-тематический план.

*В основные обязанности руководителя практики от учебного заведения входят:*

- установление связи с руководителями практики от организаций;
- осуществление руководства практикой;
- ежегодное обновление содержания рабочей программы учебной практики;
- контролирование реализации программы и условий проведения практики организациями, в том числе требований охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами;
- организация процедуры оценки общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения практик совместно с организациями, участвующими в организации и проведении практики;
- разработка и согласование с организациями формы отчетности и оценочного материала прохождения практики.

*В период производственной (по профилю специальности) практики для обучающихся проводятся консультации по выполнению программы практики по следующим основным разделам:*

- ознакомление с организацией;
- изучение работы отделов организации;

- выполнение календарно-тематического плана;
- оформление отчётных документов по практике.

*Обучающиеся при прохождении производственной (по профилю специальности) практики в организациях обязаны:*

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой учебной практики;
- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка действующие в организациях;
- изучать и строго соблюдать нормы охраны труда и правила пожарной безопасности.

### **1.5. Контроль работы студентов и отчётность**

По итогам производственной практики обучающиеся представляют на кафедру дневники, отчёты по практике согласно календарно-тематическому плану и производственную характеристику от руководителя практики от организации, аттестационный лист.

Критериями оценки производственной практики является степень освоения:

- профессиональных и общих компетенций, соответствующих виду деятельности;
- практического опыта и умений.

Оценка по производственной практике выставляется с учётом характеристики профессиональной деятельности обучающегося на практике с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

Итогом производственной практики является дифференцированный зачёт, который выставляется руководителем практики от учебного заведения.

Дифференцированный зачет по 4 - бальной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно») по практике приравнивается к оценкам теоретического обучения и учитывается при подведении итогов общей успеваемости обучающихся.

Критериями оценки являются выполнение тематического плана практики, оформление документов, наличие положительной характеристики с места прохождения практики, о степени готовности обучающегося к самостоятельной деятельности, сформированности общих и профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС СПО.

- Оценку «отлично» ставится обучающемуся, который выполнил в срок и на высоком уровне весь намеченный объем работы, требуемый планом практики, продемонстрировал освоение общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики. Грамотно выполнил содержательная часть отчёта в тесной взаимосвязи с практикой. При этом обучающийся показал умение работать с нормативными документами, делать теоретические и практические выводы;

- Оценкой «хорошо» оценивается отчет, в котором выполнены все задания, предусмотренные программой практики. Обучающийся - практикант продемонстрировал освоение общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики, обстоятельно владеет материалом, однако не на все вопросы дает глубокие, исчерпывающие и аргументированные ответы;

- Оценкой «удовлетворительно» оценивается отчет, в котором в основном, соблюдены общие требования, но неполно раскрыты поставленные программой практики вопросы. Обучающийся - практикант продемонстрировал освоение общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики, но посредственно владеет материалом, представленном в отчете, поверхностно отвечает на вопросы, допускает существенные недочеты;

- Оценку «неудовлетворительно» по результатам прохождения практики может получить обучающийся, которому не удалось собрать достаточного материала для выполнения программы практики, получивший отрицательный отзыв руководителя практики от принимающей организации. Ответы на вопросы, даваемые в результате защиты

отчета по практике, неправильны и не отличаются аргументированностью. Не освоил общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики.

### **1.6. Количество часов на освоение программы практики**

Рабочая программа рассчитана на прохождение студентами учебной практики согласно учебного плана – 72 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ

### 2.1. Объем производственной практики и виды работ

Вид работ, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку	Количество часов (недель)
<b>Всего</b>	<b>72 часа (2 недели)</b>
в том числе:	
Выполнение календарно-тематического плана, в.т.ч.:	72 часа (2 недели)
- Выполнение обязанностей дублёров - работников	72 часа

### 2.2. Методические рекомендации по содержанию производственной практики

Обучающиеся, проходящие практику в организациях, ежедневно оформляют и заполняют дневник и отчёт.

Первая страница дневника оформляется в колледже до выхода обучающихся на практику. Обучающийся заносит полную информацию соответственно указанным графам.

Руководитель практики от организации в графах «прибыл на практику.....20\_г.» и «выбыл с практики.....20\_г.» указывает даты дня начала практики и дня окончания практики.

Календарно - тематический план прохождения практики (стр. 2) обучающийся составляет на основании тематического плана программы практики и согласовывает его с руководителем практики от колледжа.

В раздел «Выполнение заданий по практике» ежедневно заносится информация о деятельности обучающегося на практике согласно составленного и утверждённого календарно-тематического плана.

По окончании периода прохождения практики обучающийся - практикант подает дневник на подпись руководителю практики от организации.

Отчёт должен быть оформлен на рабочем месте и полностью завершен к моменту окончания практики. Содержание и объём отчёта должен соответствовать программе практики. Основой отчёта являются самостоятельно выполненные работы обучающимся в соответствии с программой практики. При направлении на одну базу практики нескольких обучающихся, каждый из них представляет отчёт, который должен быть оформлен самостоятельно и иллюстрирован (эскизы, графики, схемы, таблицы, документы ит.д.). Титульный лист отчёта устанавливается единым для всех специальностей.

В отчёте должны быть представлены выводы, связанные с прохождением практики, рекомендации по улучшению отдельных аспектов деятельности в организации.

Отчёт выполняется на компьютере на одной стороне листа А-4. Таблицы и схемы могут быть выполнены на листах иного формата, но должны быть аккуратно сложены по формату А-4.

Текст отчёта должен быть оформлен в соответствии с Требованиями к оформлению выпускных квалификационных работ, курсовых работ и рефератов.

Текст работы набирается с помощью персонального компьютера шрифтом Times New Roman размером 14 пт. Шрифт, используемый в иллюстративном материале (таблицы, графики, диаграммы и т.п.), при необходимости 12 пт. может быть меньше, но не менее 10 пт.

Межстрочный интервал в основном тексте – полуторный. В иллюстрационном материале межстрочный интервал - одинарный.

Поля страницы должны быть установлены следующие:

- левое поле – 30 мм,
- правое поле – 15 мм,
- верхнее и нижнее поля – 20 мм.

Каждый абзац начинается с «красной строки». Отступ абзаца – 12,5 мм от левой границы текста.

Каждый абзац должен содержать законченную мысль и состоять, как правило, из 4-5 предложений. Слишком крупный абзац затрудняет восприятие смысла и свидетельствует о неумении четко излагать мысли.

При печати работы необходимо установить запрет «висячих строк», то есть не допускается перенос на новую страницу или оставление на предыдущей странице одной строки абзаца, состоящего из нескольких строк. Следует избегать также оставления на последней строке абзаца одного слова или даже части слова. В этом случае лучше изменить формулировку предложения так, чтобы на последней строке абзаца оставалось не менее трех-четырех слов.

Каждая глава работы начинается с новой страницы. Параграфы следуют друг за другом без вынесения нового параграфа на новую страницу. Не допускается начинать новый параграф внизу страницы, если после заголовка параграфа на странице остается менее пяти строк основного текста. В этом случае параграф необходимо начать с новой страницы.

Отчёт может состоять из двух частей: основной и приложений. Объем основной части отчёта составляет не более 20 страниц текста. Вторая часть представляет собой приложения к отчёту и может включать схемы, графики, таблицы, документацию организации и т.д.

Основная часть и приложения к отчёту нумеруются сплошной нумерацией. Титульный лист не нумеруется. На следующем листе ставится номер «2».

Материал в отчёте оформляется в следующей последовательности: титульный лист, содержание отчёта, отчёт о выполнении программы по отдельным разделам и приложения. Изложение материалов в отчёте должно быть последовательно, лаконично, логически связано. Отчёт должен быть составлен грамотно и аккуратно оформлен. Последний лист основного текста отчёта подписывается студентом.

Сроки проведения аттестации в течение: 3-х рабочих дней с момента окончания практики.

### 2.3. Тематический план и содержание производственной (по профилю специальности) практики

Наименование разделов, тем, выполнение обязанностей дублёров	Содержание по модулям видов работ	Объем в днях	Компетенции освоенные
1	2	3	4
<b>Вводный инструктаж</b>	<i>Содержание учебного материала</i>		
	Постановка целей и задач практики, организационные вопросы	0,5	
<b>Тема 1: Общая характеристика организации</b>	<b>Виды работ</b> Составление характеристики организации: <ul style="list-style-type: none"> <li>• отраслевая принадлежность; производственная и управленческая структура;</li> <li>• учредительные документы.</li> </ul>	0,5	
<b>ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>	<b>Выполнение обязанностей дублеров</b>		
	<b>Виды работ</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> <li>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</li> <li>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</li> <li>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</li> <li>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>8. 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</li> <li>9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</li> <li>10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</li> <li>11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> </ol>	13	ОК 1-11; ПК 4.1; 4.2; 4.3

	<ul style="list-style-type: none"> <li>12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров</li> <li>13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</li> <li>14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> <li>15. Внесение изменений в заказ на бронирование</li> <li>16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</li> <li>17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</li> <li>18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</li> <li>19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</li> <li>20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>		
	<b>Всего</b>	<b>72 часа (2 недели)</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ

#### 3.1. Информационное обеспечение обучения

##### Нормативные документы

1. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003). Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 03.11.2009 N 496-ст).
2. ГОСТ Р 54603-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 737-ст).
3. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

##### Основные источники

1. Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>
2. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилова, В. О. Корионова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44183.htm>
3. Прончева, О. К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. К. Прончева. — Электрон. текстовые данные. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 82 с. — 978-5-93252-258-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18262.html>

##### Дополнительные источники

4. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А. В. Павлов. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7029.html>
5. Джон, Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учебное пособие / Уокер Р. Джон ; пер. В. Н. Егорова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 735 с. — 978-5-238-01392-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52446.htm>
6. Гостиничное дело [Электронный ресурс] : практикум / сост. О. Г. Шамраева, Т. М. Белимова. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2016. — 55 с. - 978-5-7014-0723-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80544.html>
7. Семенова Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Семенова, Корнеевец В. С., Драгилова И. И.. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 205 с. — 978-5-394-02545-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75217.html>

### **Электронные издания**

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной (по профилю специальности) практики осуществляется преподавателем в процессе сдачи обучающимся отчета по практике и характеристики.

Результаты практики: освоенные умения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>Освоенные умения:</b> <b>ПМ 04</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>- навыки информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> <li>- Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</li> <li>- Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>- Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</li> <li>- Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</li> <li>- навыки заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>- 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</li> <li>- Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</li> <li>- Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</li> <li>- Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> <li>- Оформление принятых заявок на резервирование номеров</li> <li>- Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</li> <li>- Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> <li>- Внесение изменений в заказ на бронирование</li> <li>- Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</li> <li>- Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</li> <li>- Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</li> <li>- Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</li> <li>- Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>	<p>Проверка дневника, отчета.</p>

**Эксперт:**

**Исполнительный директор  
отеля «Южный»**



**О.В. Маркова**

**АВТНОМНАЯ НЕКОМЕРЧЕСКАЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ДНЕВНИК**

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

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

Обучающийся (обучающаяся) \_\_\_\_\_

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Группа \_\_\_\_\_

Руководитель практики от колледжа: \_\_\_\_\_

Место прохождения практики: \_\_\_\_\_  
(наименование организации, адрес)

Руководитель практики от принимающей организации \_\_\_\_\_  
(должность, Ф.И.О.)

**Отметка о прохождении практики**

Прибыл на практику

Выбыл с практики

\_\_\_\_\_ 20 г.

\_\_\_\_\_ 20 г.

Руководитель организации

Руководитель организации

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) Ф.И.О.  
М.П.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) Ф.И.О.  
М.П.

**1. Календарно - тематический план прохождения практики**

№ п/п	Содержание планируемой работы	Дата выполнения
	2	3
1.		
2.		
3.		

1. Обучающийся (обучающаяся) \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

2. Руководитель практики от АНПОО АК  
\_\_\_\_\_  
(подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

3. Руководитель практики от принимающей организации  
\_\_\_\_\_  
(подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

## 2. Выполнение заданий по программе практики

Дата	Выполнение заданий по программе практики
1	2

Обучающий (обучающаяся) \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О)

Руководитель практики от принимающей организации  
\_\_\_\_\_  
(подпись) (должность, Ф.И.О)

## 3. Заключение руководителей практики от учебного заведения.

Дата проверки	Содержание замечаний

Оценка по практике \_\_\_\_\_

Руководитель практики от АН ПОО АК \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О)

\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## Требования к оформлению дневника практики

1. Первая страница дневника оформляется в колледже до выхода обучающихся на практику. Обучающийся заносит полную информацию соответственно указанным графам.
2. Руководитель практики от организации в графах «прибыл на практику.....20\_г.» и «выбыл с практики.....20\_г.» указывает даты дня начала практики и дня окончания практики.
3. Календарно-тематический план прохождения практики (стр. 2) составляет обучающийся на основании тематического плана программы практики и согласовывает его с руководителем практики от колледжа.
4. В раздел «Выполнение заданий по практике» ежедневно заносится информация о деятельности обучающегося на практике согласно составленного и утверждённого календарно-тематического плана.
5. По окончании периода прохождения практики обучающийся - практикант подает дневник на подпись руководителю практики от организации в случае ее прохождения на предприятии, а также руководителю практики от колледжа.
6. При прохождении учебной практики в колледже по окончании периода прохождения практики обучающийся - практикант подает дневник руководителю практики от колледжа.

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ**

на обучающегося в период производственной практики на производстве

Ф.И.О. обучающегося \_\_\_\_\_  
 Группа \_\_\_\_\_  
 Специальность 43.02.14 Гостиничное дело  
ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж  
 В объеме 72 часа  
 Срок прохождения практики с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ г.  
 Наименование организации/предприятия: \_\_\_\_\_

**Виды и качество выполнения работ в соответствии с требованиями ФГОС**

№ п/п	Виды профессиональной деятельности, выполненные обучающимся во время практики (перечислить основные виды работ по приобретению необходимых умений в рамках ПМ)	Оценка качества выполняемых работ (оценка прописью)
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
	Оценка результатов практики по ПМ	

Руководитель практики  
от предприятия/организации

\_\_\_\_\_ (должность) \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО)

Руководитель практики от колледжа

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО)

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА**

На обучающегося АНПОО «Академический колледж» \_\_\_\_\_

Группа \_\_\_\_\_

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Срок прохождения практики: с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ г.

Наименование предприятия: \_\_\_\_\_

Основные виды работ: \_\_\_\_\_

Уровень теоретической подготовки, готовность к выполнению работ по специальности: \_\_\_\_\_

Трудовая дисциплина (оценка и замечания в период практики) \_\_\_\_\_

**Заключение** (заполняется по окончании практики): Обучающийся показал (низкий, средний, высокий) уровень производственной подготовки и выполнил работы в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности: \_\_\_\_\_

Освоил следующие общие и профессиональные 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 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 поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.  
и профессиональные компетенции:

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.

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О)Руководитель практики от учебного заведения \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О)

М.П. « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**Задание**

**на производственную практику**

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

Выдано обучающемуся \_\_\_\_\_  
( Ф.И.О. обучающегося)

\_\_\_\_\_ курса группы

По специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Для прохождения практики на:

\_\_\_\_\_ (полное наименование предприятия (организации) прохождения практики)

Дата начала практики \_\_\_\_\_

Дата окончания практики \_\_\_\_\_

Дата сдачи отчёта по практике \_\_\_\_\_

Теоретическая часть задания:

- 1.
- 2.
- 3.

**Виды работ, обязательные для выполнения** (переносится из программы соответствующего ПМ)

**Индивидуальное задание** (заполняется в случае необходимости дополнительных видов работ или теоретических заданий для выполнения курсовых, дипломных проектов, решения практик ориентированных задач, и т. д.)

Руководитель практики от Колледжа \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О)

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О)

Образец титульного листа отчёта

**АВТОНОМНАЯ НЕКОМЕРЧЕСКАЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**Кафедра экономических дисциплин**

**ОТЧЕТ**

по производственной (по профилю специальности) практике

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

Обучающий (обучающаяся) \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О)

Группа \_\_\_\_\_

Форма обучения \_\_\_\_\_

Наименование базы практики: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Сроки прохождения практики с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Руководитель практики от принимающей организации

\_\_\_\_\_  
(должность) (подпись) (Ф. И. О.)

Отчет по производственной практике принят с оценкой \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Руководитель практики от колледжа: \_\_\_\_\_  
(должность) (подпись) (Ф.И.О)

г. Волгоград 20 \_\_\_\_ /20 \_\_\_\_ учебный год

## Содержание

Введение

Вопросы согласно программе практики

Выводы и предложения

Приложения