

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Г.Ф.МОРОЗОВА»

УТВЕРЖДАЮ
Декан экономического факультета ВГЛТУ
И.С. Зиновьева
«18» июня 2021 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

производственной практики **ПП.04.01**

**по специальности
среднего профессионального образования**

43.02.14 Гостиничное дело
(форма обучения - очная)

Воронеж 2021

Программа разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016 г. №1552 и учебного плана программы подготовки по данной специальности, утвержденного ректором ВГЛТУ от 17 мая 2019 г.

Заведующий кафедрой
«Мировой и национальной
экономики», профессор



Е.А. Яковлева
«18» июня 2021 г.

Согласовано:

Руководитель практиками
университета, к.т.н. доцент



М.Л. Шабанов
«18» июня 2021 г.

1. Паспорт программы производственной практики

1.1 Вид практики – производственная.

1.2 Способ проведения практики – стационарная.

1.3 Объем практики составляет – 72 часа (2 з.е.).

1.4 Формы отчетности: письменный отчет по практике, аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

1.5 Цель производственной практики:

- формирование у обучающихся 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;

- изучение особенностей функционирования конкретных технологических процессов.

1.6. Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

- сочетание практического обучения с теоретической подготовкой обучающихся;

- использование в обучении достижений науки и техники, передовой организации труда, методов работы с современными средствами.

В период прохождения производственной практики студент приобретает определенные навыки работы по избранной специальности, собирает фактический материал по деятельности организации, который использует при подготовке отчета по практике.

Программа производственной практики разработана с учетом программы, по которой обучался студент, характера организации – объекта практики, Содержание производственной практики студентов определяется настоящей программой.

Студенты составляют отчет по производственной практике и представляют отчет на кафедру с подтверждающими документами о пребывании на производственной практике.

1.7. Место в практики в структуре образовательной программы.

Производственная практика входит в модуль ПМ.04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», индекс по учебному плану – ПП. 04.01 Программа производственной практики согласована с рабочими программами дисциплин, указанных в учебном плане программы подготовки по данной специальности, утвержденного ректором ВГЛТУ.

1.8. Студент после успешного прохождения практики должен обладать следующими компетенциями:

- ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
- ПК 4.2 Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
- 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.

В результате прохождения практики обучаемый должен:

знать:

- способы управления доходами гостиницы (З1);
- особенности спроса и предложения в гостиничном деле (З);
- особенности работы с различными категориями гостей (З3).

уметь:

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг (У1);
- выделять целевой сегмент клиентской базы (У2);
- планировать и прогнозировать продажи; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж (У3).

владеть:

- методами планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности работников службы бронирования и продаж (В1);
- способами разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов (В2);
- методами выявления конкурентоспособности гостиничного продукта (В3).

2. Распределение часов по профессиональному модулю

Таблица 1

Коды профессиональных и общих компетенций	Междисциплинарный курс	Курс	Семестр	Объем времени, отведенный на освоение МДК				Самостоятельная работа обучающихся	Практика	
				Максимальная учебная нагрузка	Обязательная аудиторная нагрузка				Учебная ,	Производственная
					Всего часов	В том числе				
						Теоретические занятия	Практические занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ОК 01 - 10	МДК.04.01	3	5	192	142	84	48	24	-	-
	МДК.04.02	3	5	54	38	-	36	6	-	-
ПК 4.1 -4.3	УП.04.01.	3	5	72	72	-	-	-	-	-
	ПП.04.01.	3	5	72	72	-	-	-	-	72
	Всего	-	-	246	192	84	84	30	-	72

3. Структура и содержание практики профессионального модуля

Сроки проведения практики определяются в соответствии с графиком учебного процесса, утверждаемого ежегодно приказом ректора.

Основным требованием к месту прохождения практики является наличие подразделения, осуществляющего деятельность по направлению подготовки обучающегося. Также место практики должно соответствовать выбранному направлению работы обучающегося.

В настоящее время в университете имеется перечень организаций – баз прохождения практики. Из данного перечня возможен выбор мест практики для обучающегося. Взаимоотношения между вузом и организацией (предприятием) строятся на основе безвозмездного договора. В подразделениях, где проходит практика, могут быть выделены рабочие места для выполнения индивидуальных заданий программ практики. Студенты в период прохождения практики подчиняются правилам внутреннего распорядка и техники безопасности, установленные в подразделении и на рабочих местах.

Объем учебной работы по производственной практике представлен в таблице 2.

Таблица 2

Виды учебной работы	Трудоемкость		Семестр
	Всего часов	В зачетных единицах	5
Общая трудоемкость	72	2	72
Подготовительный этап Выдача индивидуального задания; Знакомство с информационно – методической базой практики. Инструктаж по месту прохождения практики (в зависимости от объекта).	12	0,32	12
Производственный этап Знакомство студента-практиканта с руководством предприятия, назначение ему руководителя от практики, закрепление рабочего места, ознакомление с трудовым распорядком на предприятии Сбор информации, участие в производственной деятельности предприятия; Обобщение результатов исследования, формирование выводов и заключения.	48	1,36	48
Заключительный этап Подготовка отчёта по практике. Защита отчёта.	12	0,32	12
Виды итогового контроля	*	*	Дифференцированный зачет

Содержание производственной практики

Таблица 3

№ п/п	Индекс модуля, МДК	Виды работ	Содержание работ	Кол-во часов	Коды компетенций		З/У/В	Формы и методы контроля	ФИО руководителя практики
					ОК	ПК			
	ПМ.04			72					
1	МДК.04.01 МДК.04.02	Выдача индивидуального задания	Выдача индивидуального задания; Знакомство с информационно – методической базой практики. Инструктаж по месту прохождения практики (в зависимости от объекта).	12	ОК-01, ОК-02, ОК-03, ОК-04, ОК-05, ОК-06, ОК-07, ОК-08, ОК-09, ОК-10	ПК-4.1-4.3	31/У1/В1	Наблюдение и оценка выполнения работ при прохождении производственной практики	Леденева Ю.С.
2	МДК.04.01 МДК.04.02	Знакомство Сбор информации	Знакомство студента-практиканта с руководством предприятия, назначение ему руководителя от практики, закрепление рабочего места, ознакомление с трудовым распорядком на предприятии Сбор информации, участие в производственной деятельности предприятия; Обобщение результатов исследования, формирование выводов и заключения.	48	ОК-01, ОК-02, ОК-03, ОК-04, ОК-05, ОК-06, ОК-07, ОК-08, ОК-09, ОК-10	ПК-4.1-4.3	32/У2/В2		Леденева Ю.С.
3	МДК.04.01	Обобщение результатов	Подготовка отчёта по практике. Защита отчёта.	12	ОК-01, ОК-02,	ПК-4.1, 4,2, 4.3	33/У3/В3		Леденева

	МДК.04.02	исследования формирование выводов и заключения			ОК-03, ОК- 04, ОК- 05, ОК- 06, ОК- 07, ОК- 08, ОК- 09, ОК- 10				Ю.С.
			Всего	72					

4. Условия реализации программы производственной практики

4.1. Фонд оценочных средств, для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

4.1.1. Перечень компетенций и этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Студент после успешного прохождения практики должен обладать следующими компетенциями: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04; ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ОК 10, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3.

Матрица компетенций производственной практики

Таблица 4

Модули (разделы, этапы)	Компетенции													Ито го
	ОК -01	ОК -02	ОК -03	ОК -04	ОК -05	ОК -06	ОК -07	ОК -08	ОК -09	ОК -10	ПК - 4.1	ПК - 4.2	ПК- 4.3	
Проработка индивидуально го задания на практику			+	+			+		+					4
Производственный этап	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	14
Написание и оформление отчёта по практике			+	+		+	+		+	+			+	7

4.1.2 Описание показателей и критериев оценки компетенций

На практике студенты проводят сбор данных для отчёта о практике. Во время прохождения практики проводится первичная обработка и первичная или окончательная интерпретация данных. При написании отчёта каждый студент индивидуально принимает участие в оформлении, анализе материала. Отчет оформляется на листах формата А4.

Показатели для оценки содержания отчета:

1. Введение (актуальность проводимых исследований; обоснование места и условий проведения исследований; цель и задачи исследований)
2. Общая характеристика предприятия.
3. Анализ основных финансово-хозяйственных показателей деятельности предприятия.
4. Заключение.
5. Список использованных источников.
6. Приложения (документы бухгалтерской и финансовой отчетности, дневник практики с ежедневными записями).

Защита отчётов студентами проводится в установленные университетом сроки. Для защиты отчёта о практике студент должен предоставить:

1. Отчёт о практике (составляется лично каждым);
2. Краткое сообщение (5-7 минут) о цели и задачах практики, результатах проведения работ.

Критерии оценки защиты отчёта:

- глубокие знания студента по выбранному направлению и умение использовать их в производственных условиях,
- способность студента критически осмысливать теоретический и экспериментальный материал,
- способность работать с литературными и другими источниками информации,
- способность анализировать и систематизировать собранный материал.

На основании проверенного отчёта и доклада студента о ходе практики ставится дифференцированный зачет по производственной практике.

Шкала оценивания:

Оценка «отлично» ставится, если студент прошел производственную практику без замечаний, составил отчет по требованиям учебного заведения, представил его на кафедру в установленные сроки и ответил на все вопросы по нему.

Оценка «хорошо» ставится, если студент прошел производственную практику без замечаний, составил отчет по требованиям учебного заведения, представил его на кафедру в установленные сроки и ответил не на все вопросы по нему.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент прошел производственную практику с незначительными замечаниями, составил отчет по требованиям учебного заведения, представил его на кафедру в установленные сроки и ответил не на все вопросы по нему.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент прошел производственную практику с серьезными замечаниями, составил отчет по требованиям учебного заведения, представил его на кафедру не в установленные сроки и ответил не на все вопросы по нему.

После защиты отчёт о производственной практике хранится на кафедре.

4.1.3. Типовые контрольные задания

Ситуационная задача 1.

Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов,

связанных с процедурой бронирования:

иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер;

Ситуационная задача 2.

Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования:

иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;

Ситуационная задача 3.

Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;

Ситуационная задача 4.

Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования:

представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;

Ситуационная задача 5.

Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования:

представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента;

Ситуационная задача 6.

Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования:

представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.

Ситуационная задача 7.

Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации:

заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;

Ситуационная задача 8.

Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации:

заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;

Ситуационная задача 9.

Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации:

заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;

Ситуационная задача 10.

Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;

Ситуационная задача 11.

Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер;

Ситуационная задача 12.

Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.

Ситуационная задача 13.

Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;

Ситуационная задача 14.

Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;

Ситуационная задача 15.

Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;

Ситуационная задача 16.

Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;

Ситуационная задача 17.

Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации:

выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер;

Ситуационная задача 18.

Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.

Ситуационная задача 19.

Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер;

Ситуационная задача 20.

Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;

Ситуационная задача 21.

Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;

Ситуационная задача 22.

Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;

Ситуационная задача 23.

Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента;

Ситуационная задача 24.

Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.

4.2. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:
- стойка ресепшн;

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

Адрес (местоположение) учебных кабинетов: 394087, Воронежская обл., г. Воронеж, ул. Докучаева, 10, учебный корпус №7, ауд. №102.

Оперативное управление.

Документ - основание возникновения права – Свидетельство о государственной регистрации права 36-АД 433710 от 11 февраля 2014г. выдано Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Воронежской области. Срок действия: бессрочно.

4.3. Перечень учебной литературы и ресурсов в сети «Интернет», необходимых для проведения практики

4.3.1. Библиографический список

Основная литература:

1. Ехина М. А. Бронирование гостиничных услуг [Электронный ресурс] : рек. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления" в качестве учебного пособия для студентов средних учебных заведений / М. А. Ехина.- 2-е изд. испр. и доп.- М.: ОИЦ "Академия", 2016. - 240 с. - ЭБС "Академия".
2. Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Электронный ресурс] : рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебника для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / М. А. Ехина.- 6-е изд., перераб.- М.: ОИЦ "Академия", 2015. - 240 с. - ЭБС "Академия".
3. Павлова Н. В. Администратор гостиницы [Электронный ресурс] : рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебного пособия для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / Н. В. Павлова. - 2-е изд., стер.- М. : ОИЦ "Академия", 2014 - 80 с. - ЭБС "Академия".
4. Потапова И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания [Электронный ресурс]: рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебника для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / И. И. Потапова.- 1-е изд. - М.: ОИЦ "Академия", 2015. - 320 с. - ЭБС "Академия".
5. Ишимцева К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства: [Электронный ресурс] : рек. в качестве учебного пособия / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с. - ЭБС "Знаниум".

Дополнительная литература:

1. Ехина М. А. Прием, размещение и выписка гостей [Электронный ресурс] : рек. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления" в качестве учебника для студентов средних учебных заведений / М. А. Ехина.- 2-е изд. испр. и доп.- М.: ОИЦ "Академия", 2016. - 304 с. - ЭБС "Академия".
2. Небесная А.Ю. Методические указания по производственной практике по профилю специальности: Методические указания по производственной практике по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело/А.Ю. Небесная, ФГБОУ ВО

«ВГЛТУ», – Воронеж, 2019. – 13 с.

4.3.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Журналы (электронные):

«Отель», «Пять звезд», «Гостиница и ресторан», «PRO - отель».

Интернет-ресурсы

1. <http://www.travelmole.com>
2. <http://www.hotelnews.ru>
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>.

Составитель, к.э.н.



А.Ю. Небесная