

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

 Е. И. Булаш

Приказ № 31.08 от 31.08 2020 г.



ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ 04 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ
СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ»
Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»



г. Симферополь, 2020

Программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» в соответствии с учебным планом, утвержденным «19» 06 2019 г. и рабочей программой профессионального модуля ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик: преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ» Ермакова И.В.

Программа производственной практики рассмотрена цикловой методической комиссией (ЦМК) направления подготовки «Гостиничное дело» («ГД»).

Протокол № 1 от «27» 08 2020 г.

Председатель ЦМК «ГД»

 Щербакова Е.В.

Программа производственной практики рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Протокол № 1 от «21» 08 2020 г.

Методист

 Евдокимов С.Н.



Согласовано с работодателем

Г.А.И. РК «Тансионат „Крымская весна“

(наименование предприятия, организации)

Директора

(должность, подпись, ФИО)

«28» 08 2020 г.

©) Ермакова И.В. – автор-составитель

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы производственной практики
2. Результаты производственной практики
3. Содержание производственной практики
4. Условия организации и проведения производственной практики
5. Контроль и оценка результатов производственной практики

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы (далее ОПОП) по специальности СПО в части освоения вида профессиональной деятельности: **ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».**

1.2. Цели и задачи производственной практики

С целью овладения данным видом деятельности студент в ходе практики должен:

Иметь практический опыт	в: <ul style="list-style-type: none">- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта
уметь	<ul style="list-style-type: none">- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг- выделять целевой сегмент клиентской базы- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению- планировать и прогнозировать продажи- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж
знать	<ul style="list-style-type: none">- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы- способы управления доходами гостиницы- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе- особенности работы с различными категориями гостей- методы управления продажами с учётом сегментации- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы- каналы и технологии продаж гостиничного продукта- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями- методы максимизации доходов гостиницы- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам- виды отчетности по продажам.

1.3. Продолжительность практики: 3– недели или 108 – часов

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение общих компетенций (ОК):

Код	Наименование общих компетенций
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.
ОК10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Перечень профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
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

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции (код, наименование)	Виды работ	Сроки выполнения видов работ (в часах)	Наименование междисциплинарных курсов, дисциплин, входящих в состав профессионального модуля, с указанием конкретных разделов (тем), обеспечивающих выполнение видов работ
МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Вводный инструктаж. Организация рабочего места в службе бронирования и продаж.	6	Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами
	Работа с профессиональными компьютерными программами по обеспечению бронирования мест в отеле	6	
	Бронирование номерного фонда отеля в зависимости от запроса гостя	6	Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров.	6	
	Осуществление взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами	6	
	Участие в организации заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6	
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Использование техники активных продаж при процедуре бронирования	6	Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах Тема 2.2. Особенности работы с клиентами
	Предоставление гостям информации о наличии номеров на запрашиваемый период.	6	
	Предоставление гостям информации об условиях резервирования номеров в отеле, гарантии и аннуляции брони	6	
	Оформление принятых заявок на резервирование номеров.	6	
	Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их проживания	6	Тема. 2.3.

			Документация службы бронирования и продаж
	Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.	6	Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия
	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.	6	
	Обработка заявок различных видов на бронирование	6	
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	6	Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы
	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	6	
	Оформление заказов на дополнительные услуги при бронировании номеров	6	
	Использование приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами в процессе межличностного общения.	6	
Всего		108 ч.	

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения производственной практики

1. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».
2. Положение о практической подготовке обучающихся.
3. Рабочий учебный план.
4. Программа профессионального модуля ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».
5. Программа производственной практики
6. Договор с предприятием.
7. Приказ на производственную практику.
8. Направление на производственную практику
9. Бланк отчета
10. Бланк характеристики
11. Бланк аттестационный лист
12. Бланк дневника для прохождения производственной практики.
13. Индивидуальное задание на практику.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению производственной практики

Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать профессиональной деятельности и давать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями и навыками по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой ФГОС с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

4.3. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основные источники:

1. Безрукова, С. В. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничных предприятий : учебник для студентов учреждений сред. проф. образования / С. В. Безрукова. – М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 208 с.
2. Гридин, А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного

обслуживания : учебник для студентов учреждений сред. проф. образования / А. Д. Гридин. – М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 224 с.

3. Гридин, А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. Практикум : учеб. пособие для студентов учреждений сред. проф. образования / А. Д. Гридин. – М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 80 с.
4. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2018. – 304 с.
5. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж : учебник для студентов учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 240 с.
6. Полевая, М. В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе : учебник для студентов учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая, А. Н. Третьякова. – М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 224 с.
7. Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда : учебник для студентов учреждений сред. проф. образования / И. И. Потапова. – М. : Издательский центр «Академия». 2017. – 320 с.
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2017. – 356 с.

Дополнительные источники:

1. Гостиничное дело : ежемесячный журнал / Негосударственное научно-образовательное учреждение «Академия торговли и внешнеэкономических связей». – М. : Индустрия гостеприимства и торговли, 2020.
2. Отель : официальное издание Российской гостиничной ассоциации / Издатель и гл. ред. Д. П. Демидов. – М. : ИП Демидов Д.П., 2020. – 1 р. в 2 мес.

Электронные ресурсы:

1. Гостиничное дело : практикум / составители О. Г. Шамраева, Т. М. Белимова. –Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2016. –55 с. –ISBN 978-5-7014-0723-5. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/80544.html>

2. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. –Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. –ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/93537.html>
3. Кусков, А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. –328 с. –ISBN 978-5-394-00744-6. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/939.html>
4. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. –Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. –240 с. –ISBN 5-238-00792-2. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>
5. Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. –Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. –204 с. –ISBN 978-5-394-02514-3. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>
6. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. –Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. –165 с. –ISBN 978-5-4497-0797-0. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/99991.html>
7. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. –Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. –166 с. –ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/100399.html>
8. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е. Г. Радыгина. –Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. –80 с. –ISBN 978-5-4486-0051-7. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html>
9. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. –3-е изд. –Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. –176 с. –ISBN 978-5-

394-04230-0. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/102280.html>

10. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. – 3-е изд. –Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. –204 с. –ISBN 978-5-394-04356-7. –Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. –URL: <http://www.iprbookshop.ru/102273.html>

Нормативные акты

1. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 08.12.2020) «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2021г.).
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.12.2020) «О защите прав потребителей».
3. «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18 ноября 2020 №1853 г. (вступают в силу с 1 января 2021 г. и действуют по 31 декабря 2026 г.).

4. 4. Требования к руководителям практики от образовательного учреждения:

Реализация основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к руководителям производственной практики от организации:

Руководителем производственной практики от профильной организации назначается ответственное лицо, согласно требованиям трудового законодательства Российской Федерации о допуске к педагогической деятельности, соответствующее требованиям ст.331 Трудового кодекса Российской Федерации, из числа работников профильной организации, которое обеспечивает организацию реализации компонентов образовательной программы в форме практической подготовки.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности (см. Приложение 1,2).

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Производственная практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике об уровне освоения профессиональных компетенций;

наличия положительной характеристики организации на обучающегося, по освоению общих компетенций в период прохождения практики;

полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Критериями оценки являются уровень теоретического осмысления студентами своей практической деятельности (ее целей, задач, содержания, методов); степень и качество приобретенных студентами профессиональных умений, общих и профессиональных компетенций, уровень подготовленности студентов к самостоятельной профессиональной деятельности.

«Отлично» ставится студенту, который выполнил в срок и на высоком уровне весь намеченный объем работы, требуемый планом практики, обнаружил умение правильно определять и эффективно решать основные задачи, оформленный пакет отчетной документации по практике.

«Хорошо» ставится студенту, который полностью выполнил намеченную на период практики программу работы, обнаружил умение определять основные задачи и способы их решения, проявил инициативу в работе, но не смог вести творческий поиск или не проявил потребность в творческом росте, допущены ошибки при оформлении отчетной документации по практике.

«Удовлетворительно» ставится студенту, который выполнил программу работы, но не проявил глубоких знаний теории и умения применять ее на практике, допускал ошибки в планировании и решении задач и в оформлении отчетной документации.

«Неудовлетворительно» ставится студенту, который не выполнил программу практики, не подготовил отчета, допускал ошибки в ходе проведения практики.

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»

ОТЧЕТ

по производственной практике

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

обучающийся ____ курса _____ группы
_____ формы обучения
специальности
43.02.14 «Гостиничное дело»

(фамилия, имя, отчество студента полностью)

МЕСТО ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

название организации

адрес организации

название отдела

в качестве кого проходил практику обучающийся

СРОКИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ _____
РУКОВОДИТЕЛЬ ПРАКТИКИ

от колледжа _____
фамилия, имя, отчество, должность

от организации (предприятия) _____
фамилия, имя, отчество, должность

Симферополь, 20__

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»

ДНЕВНИК

прохождения _____ практики
(наименование согласно учебному плану)

обучающегося _____ курса _____ группы
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

(фамилия, имя, отчество)

Место прохождения практики: _____
(название организации, адрес)

Сроки прохождения практики: _____

ГРАФИК (КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН) ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

[illegible]

1. Обучающийся _____ (Ф.И.О.) _____ (подпись)

2. Руководитель практики от колледжа

(ДОЛЖНОСТЬ)	(Ф.И.О.)	(ПОДПИСЬ)

3. Руководитель практики от предприятия, организации

(ДОЛЖНОСТЬ)

(Ф.И.О.)

(ПОДПИСЬ)

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА ПЕРИОД ПРАКТИКИ

Дата	Виды выполняемой работы	Оценки, замечания руководителя практики
	Описать деятельность отдела бронирования и продаж гостиничного предприятия базы практики	
	Составить алгоритм действий в конфликтной ситуации	

Руководитель практики от колледжа

(должность)

(Ф.И.О.)

(подпись)

ЕЖЕДНЕВНЫЕ ЗАПИСИ СТУДЕНТА

[illegible]

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
обучающегося

(фамилия, имя, отчество обучающегося)

специальности: 43.02.14 «Гостиничное дело»

группа _____ курс _____ форма обучения _____

с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.

прошел(а) _____ практику
(вид практики: учебная / производственная / преддипломная)

по профессиональному ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы бронирования и продаж»

в колледже / в организации _____
(нужное подчеркнуть)

(наименование организации, предприятия, юридического адрес, телефон)

под руководством _____
(фамилия, имя, отчество, должность руководителя практики)

1. За время практики выполнены следующие виды работ:

№	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики	Качество выполнения работ*		
		высокое	среднее	низкое
1.	Вводный инструктаж. Знакомство с технологией работы службы бронирования и продаж. Оработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями			
2.	Оработка навыков информирования гостей о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в отеле.			
3.	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для гостей отеля.			
4.	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров.			
5.	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями			
6.	Участие в организации заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.			
7.	Оработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями			
8.	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период.			
9.	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования			

	их в отеле.			
10.	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.			
11.	Оформление принятых заявок на резервирование номеров.			
12.	Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.			
13.	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.			
14.	Внесение изменений в заявке на бронирование номеров.			
15.	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.			
16.	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.			
17.	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.			
18.	Использование техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами в процессе межличностного общения.			

* отметить знаком «+» в нужной графе

2. За время прохождения практики у обучающегося были сформированы профессиональные компетенции (элементы компетенций):

Наименование компетенции	Сформированность компетенции (элемента компетенции)*		
	сформирована полностью	сформирована частично	не сформирована
ВД 4 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			
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			

* отметить знаком «+» в нужной графе

Результат практики: _____

(Программа практики выполнена в полном объеме)

« ____ » _____ 20__ г.

Руководитель практики _____

М.П.

(подпись)

(должность, Ф.И.О.)

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым

Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»

ХАРАКТЕРИСТИКА
обучающегося

_____ (фамилия, имя, отчество обучающегося)

специальности: 43.02.14 «Гостиничное дело»

группа _____ курс _____ форма обучения _____

с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.

прошел(а) _____ практику
(вид практики: учебная / производственная / преддипломная)

по профессиональному модулю ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы бронирования и продаж»

в колледже / в организации _____
(нужное подчеркнуть)

_____ (наименование организации, предприятия, юридический адрес, телефон)

под руководством _____
(фамилия, имя, отчество, должность руководителя практики)

За время практики обучающийся проявил(а) личностные, деловые качества и продемонстрировал(а) способности:

№	Наименование	Степень проявления*		
		Проявлял(а) регулярно	Проявлял(а) эпизодичес- ки	Не проявлял(а)
1.	ОК 1.Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.			
2.	ОК 2.Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.			
3.	ОК 3.Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.			
4.	ОК 4.Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.			
5.	ОК 5.Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.			
6.	ОК 6.Проявлять гражданско-патриотическую			

	позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.			
7.	ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.			
8.	ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.			
9.	ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.			
10.	ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.			
11.	ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере			

* отметить знаком «+» в нужной графе

1. Общая характеристика обучающегося:

1.1. Отношение к работе

1.2. Выполнение правил трудового распорядка

1.3. Соблюдение правил техники безопасности

1.4. Проявление инициативы и заинтересованности при выполнении основной работы и дополнительных поручений

1.5. Взаимоотношение с коллегами по работе, готовность к поддержанию партнерских отношений

1.6. Дополнительно (при необходимости)

А) Отношение к клиентам компании, готовность к компромиссу с потребителем

Б) Способность к социальному взаимодействию, проявление уважения к людям, толерантность к другой культуре

В) Соблюдение принятых в обществе, в компании моральных и правовых норм, социальных и корпоративных стандартов

Г) Адекватное отношение к критике, умение и желание исправлять свои ошибки, стремление к совершенствованию своих практических умений

Д) Другое

Результат практики

(Программа практики выполнена успешно в полном объеме)

«___» _____ 20__ г.

Руководитель практики

М.П.

(подпись)

(должность, Ф.И.О.)

РЕКОМЕНДАЦИИ И ПОЖЕЛАНИЯ (при необходимости)

1.Замечания к обучающемуся во время прохождения практики:

This image shows a single page from a notebook or ledger. It features ten evenly spaced horizontal black lines across its entire width. The top-most line serves as a header area, while the remaining nine lines are intended for body text or entries. There are no margins, titles, or other markings present on the page.

2. Пожелания и рекомендации обучающемуся:

[illegible]

для образовательной организации:

[illegible]

Руководитель практики _____

М.П.

(подпись)

(должность, Ф.И.О.)