

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



ПРОГРАММА

производственной практики **ПП.04.01**

**по специальности
среднего профессионального образования**

43.02.14 Гостиничное дело
(форма обучения - очная)

Воронеж 2020

Программа разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.14
Гостиничное дело и учебного плана программы подготовки по данной
специальности, утвержденного ректором ВГЛТУ от 17 апреля 2020 г.

Заведующий кафедрой
«Мировой и национальной
экономики», профессор



Е.А. Яковлева
«17» апреля 2020 г.

Согласовано:

Руководитель практиками
университета, к.т.н. доцент



М.Л. Шабанов
«17» апреля 2020 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:

иностраный 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»

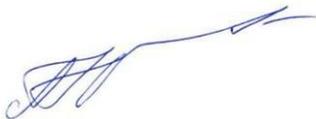
Журналы (электронные):

«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