

МИНИСТЕРСТВО ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ОХРАНЫ ОБЪЕКТОВ ЖИВОТНОГО МИРА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Нижегородской области
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.04
ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

*Внесены изменения в соответствии
с Приказом Минпросвещения России
от 1 сентября 2022 г. N 796 в части ОК,
обновлена литература*

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии
по укрупненной группе специальностей
43.00.00 Сервис и туризм
Протокол № 11 от «13» июня

р.п. Красные Баки
2021 г.

Содержание:

Паспорт программы учебной практики	стр. 4
Результаты освоения программы учебной практики	стр. 6
Тематический план и содержание учебной практики	стр. 7
Условия реализации программы учебной практики	стр. 10
Контроль и оценка результатов освоения учебной практики	стр. 11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.04

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО в части освоения специальности: 43.02.14 Гостиничное дело и основных видов профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

1.2. Цели и задачи учебной практики:

Формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального профессионального практического опыта в рамках модулей ППССЗ по основному виду профессиональной деятельности организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Требования к результатам освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики по видам профессиональной деятельности обучающихся должен уметь:

ВПД	Требования к практическому опыту и умениям
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
	уметь: оценивать и планировать потребность службы

	<p>бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; 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; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.</p>
--	---

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:

В рамках освоения ПМ 04. – 108 часов, в том числе практическая подготовка - 108 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.04

Результатом освоения рабочей программы учебной является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модулей ППССЗ по основному виду профессиональной деятельности (ВПД) Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

Код	Наименование результата освоения практики
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 обслуживания гостей.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, 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.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Личностные результаты реализации программы воспитания

Код ЛР	Личностные результаты реализации программы воспитания
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном

	самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
ЛР 13	Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности
ЛР 14	Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности
ЛР 15	Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем
ЛР 16	Принимающий основы экологической культуры, соответствующей современному уровню экологического мышления, применяющий опыт экологически ориентированной рефлексивно-оценочной и практической деятельности в жизненных ситуациях и профессиональной деятельности
ЛР 17	Проявляющий ценностное отношение к культуре и искусству, к культуре речи и

	культуре поведения, к красоте и гармонии
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации	
ЛР 18	Проявляющий и демонстрирующий уважение к малой Родине, героям труда Нижегородской области

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.04

3.1. Тематический план учебной практики в рамках ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Код ПК	Виды работ	Наименования тем учебной практики	Количество часов практической подготовки
1	2	3	
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	<p>Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования. Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам</p>	Тема 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	26
		Тема 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	50
		Тема 3. Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	26
		Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	6

	<p>отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>		
		Итого	108

3.2. Содержание учебной практики в рамках освоения ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Наименование тем учебной практики	Содержание учебных занятий	Количество часов практической подготовки
Тема 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	<p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.</p> <p>Изучение должностных инструкций (функций и обязанностей) сотрудников службы бронирования и продаж.</p> <p>Построение структуры управления службы бронирования продаж.</p> <p>Определение потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Организация рабочего места;</p> <p>Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	26
Тема 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	<p>Проведение обучения персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p> <p>Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</p> <p>Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта;</p> <p>Оформление документов и ведения диалогов на профессиональную тематику</p> <p>Оформление индивидуального, группового, от компаний и коллективного бронирования;</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров, об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;</p> <p>Ведение текущей и отчетной документации по бронированию (оформление счетов, бланков и т.д.)</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.</p>	50
Тема 3. Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	<p>Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы;</p> <p>Виды передаваемой информации и каналы связи;</p> <p>Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и другими отделами гостиницы.</p> <p>Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля.</p> <p>Выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж.</p>	26
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		6
Итого		108

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП. 04

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Учебная практика (УП. 04) проводится в оборудованных кабинетах и в лаборатории.

Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Столы ученические, столы компьютерные, стулья ученические. Стол преподавателя, стул преподавателя. Доска аудиторная. Интерактивная доска, проектор мультимедийный, ноутбук, МФУ принтер, сканер, компьютеры в сборе с программным обеспечением Microsoft Office и выходом в интернет, автоматизированная система управления отелем, электронная база «Консультант +».

Тренажерный комплекс.

«Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования» Стойка-ресепшн, компьютер в сборе, автоматизированная система управления отелем Fidelio, интерактивная доска, мультимедийный проектор, детектор валют, МФУ с функцией факсимильной связи, телефон; настенные часы; компьютеры в сборе с выходом в интернет и внутреннюю сеть; шкаф для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Чередниченко, Ю. П., Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта: учебник / Ю. П. Чередниченко. — Москва: КноРус, 2023. — 186 с. — ISBN 978-5-406-12775-9. — URL: <https://book.ru/book/952904>

2. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для СПО/ ТОП 50/М.А.Ёхина. -2е-изд., испр.-М.: ИЦ «Академия»,2018.-240с.

3. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (В1): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514900>

4. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (В1-В2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517469>

Дополнительные источники:

1. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта: учебное пособие / О. В. Пасько, К. С. Горяинов, Е. Ю. Никольская [и др.] ; под ред. О. В. Пасько. — Москва: КноРус, 2023. — 187 с. — ISBN 978-5-406-12939-5. — URL: <https://book.ru/book/952995>

2. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// <https://base.garant.ru/74929324/> СПС "Гарант"

Интернет-ресурсы:

1. <https://hoteliernews.ru/>
2. <http://allhotels.ru/>
3. <https://amadeus.com/ru>
4. <https://hotelier.pro/>

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса;

Учебная практика проводится образовательным учреждением при освоении студентами профессиональных компетенций в рамках профессионального модуля и реализуется концентрированно в несколько периодов в рамках ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж. Во время прохождения, обучающиеся составляют отчет по учебной практике, в соответствии с рабочей программой и видами работ

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса. Реализация основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования обеспечивается преподавателями специальных дисциплин, имеющими высшее образование, соответствующее профилю специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики.

Текущий контроль результатов прохождения учебной практики представляет собой: ежедневный контроль посещаемости практики (с отметкой в журнале и в дневнике практики), наблюдение за выполнением видов работ на практике и контроль их качества, контроль сбора материала для отчета по практике в соответствии с рабочей программой учебной практики и выполняемыми видами работ.

Промежуточная аттестация по учебной практике - дифференцированный зачет.

Результатами прохождения учебной практики и объектами оценки являются умения, приобретенный первоначальный практический опыт, ПК и ОК. При прохождении учебной результаты обучения по ПМ могут осваиваться как полностью (все умения, практический опыт, ПК и ОК), так и частично (часть умений, отдельный практический опыт, отдельные компетенции).

Результаты обучения (освоенные умения в рамках ВПД)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	- оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; - планировать и прогнозировать продажи.	Текущий контроль: выполнение работ учебной практики и экспертная оценка. Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.
ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	- организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта; - оформлять документы и вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке.	Текущий контроль: выполнение работ учебной практики и экспертная оценка. Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.
ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и	-контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня	Текущий контроль: выполнение работ учебной практики и экспертная оценка.

продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	качества обслуживания гостей и определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.	Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Самостоятельно выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Текущий контроль: выполнение работ учебной практики и экспертная оценка. Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Самостоятельно осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Уметь использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	Самостоятельно планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	Умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	Правильно, тактично 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	Выполнять требования осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	

ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;		
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдать последовательность действий в чрезвычайных ситуациях	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Уметь использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Уметь пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	