

**ДЕПАРТАМЕНТ ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Нижегородской области
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.04
ПМ.04 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования
и продаж»**

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

р.п. Красные Баки
2020 г.

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по учебно-производственной работе

Ю.В.

Ю.В. Веселова

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор ООО «Река чайк»

Ю.И. Лебедев



Программа учебной практики УП.04 профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация разработчик: ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж»

Разработчик: В.А. Галибина, преподаватель

(инициалы, фамилия, должность)

Ю.С. Дубицкая, преподаватель

(инициалы, фамилия, должность)

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по укрупненной группе 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол № 1 от «31» августа 2020 г.

Председатель: Дубицкая / Дубицкая

Рекомендована Методическим советом ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж» Протокол № 8 от «31» авг 2020 г.

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии _____
Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

Председатель: _____ / _____

Рекомендована Методическим советом ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж» Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии _____
Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

Председатель: _____ / _____

Рекомендована Методическим советом ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж» Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1 Область применения программы

Программа учебной практики УП.04 является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности (ВД): «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».

1.2 Цели учебной практики

Формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального профессионального практического опыта и реализация в рамках профессионального модуля ПМ.04 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».

Требования к результатам учебной практики

В результате прохождения учебной практики по ВД «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» обучающийся должен

ВД	Требования к умениям и практическому опыту
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 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;
--	---

1.3 Количество часов на освоение программы учебной практики

В рамках освоения ПМ. 04 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

Учебная практика УП. 04 – 108 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля ПМ. 04 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» по виду деятельности (ВД) «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 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 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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план учебной практики

Код ПК	Код и наименования профессиональных модулей	Виды работ	Наименования тем учебной практики	Количество часов по темам
1	2	3	4	5
ПК 4.1	ПМ. 04 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»	<p>Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия;</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования; Оформление индивидуального, группового, от компаний и коллективного бронирования;</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости, 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>Взаимодействие службы бронирования с другими службами гостиницы;</p> <p>Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля.</p>	Тема 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	12
ПК 4.2			Тема 2. Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	60
ПК 4.3			Тема 3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	30
		Дифференцированный зачет		6
		Всего часов		108

3.2. Содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей и тем учебной практики	Содержание учебных занятий	Объем часов с учетом англ.языка
1	2	3
ПМ. 04 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»		108/18
Тема 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	<p>Содержание:</p> <p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Изучение должностных инструкций (функция и обязанностей) сотрудников службы приема и размещения. Построение структуры управления службы приема и размещения. Определение потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале Организация рабочего места; Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</p>	12
Тема 2. Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	<p>Содержание:</p> <p>Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта; Изучение правил ведения телефонных переговоров с потребителем; Отработка навыков приема заказов на бронирование от потребителей по телефону в том числе на иностранном языке. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров, об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Оформление индивидуального, группового, от компаний и коллективного бронирования; Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров, об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;</p>	48+12

	<p>Изучение автоматизированной программы управления, используемой в гостинице.</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств профессиональных программ для приема заказа на бронирование;</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>	
<p>Тема 3.</p> <p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</p>	<p>Содержание:</p> <p>Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы, в том числе с использованием технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ.</p> <p>Изучение видов передаваемой информации и каналов связи службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы.</p> <p>Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и другими отделами гостиницы.</p> <p>Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля. Формирование графика заезда гостей и карты движения номерного фонда в том числе с использованием технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Выявление ошибок оператора по бронированию.</p>	26+4
Дифференцированный зачет		4+2

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к условиям проведения учебной практики

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 Fidelio, 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 (Opera), 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.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники (печатные):

1. Воробьева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса (b1): учеб.пособие для СПО / С.А. Воробьева, А.В.Киселева.-5-е изд., испр. И доп.-М.: Издательство Юрайт, 2018-192с., [Электронный ресурс] - <http://www.biblio-online.ru> – «ЭБС Юрайт».
2. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, 2017 [Электронный ресурс] - <http://www.academia-moscow.ru/>- ЭБС ООО ОИЦ «Академия».

Интернет-ресурсы

1. <http://www.hotelnews.ru>
2. <http://www.stonef.ru/history.htm>
3. <http://all-hotels.ru>
4. <http://www.amadeus.ru>
5. <http://www.gaomoskva.ru>
6. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

4.3. Организация 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 деятельности сотрудников службы бронирования и

продаж». Во время прохождения, обучающиеся составляют отчет по учебной практике, в соответствии с программой и видами работ.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направления деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Текущий контроль результатов прохождения учебной практики представляет собой: ежедневный контроль посещаемости практики (с отметкой в журнале практики), наблюдение за выполнением видов работ на практике и контроль их качества, контроль сбора материала для отчета по практике в соответствии с программой 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 УП 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 (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
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;	Текущая форма контроля – выполнение работ учебной практики и экспертная оценка; промежуточная – 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;	Текущая форма контроля – выполнение работ учебной практики и экспертная оценка; промежуточная – дифференцированный зачет
ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня	-контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей и определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;	Текущая форма контроля – выполнение работ учебной практики и экспертная оценка; промежуточная – дифференцированный зачет

качества обслуживания гостей		
------------------------------	--	--

Формы и методы контроля и оценки результатов практического обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	-определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	-определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 5. Осуществлять	- грамотно излагать свои мысли и	Экспертное

устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	- соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике