

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 05.07.2021 12:29:51

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 05.07.2021 г., №12

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП.04.01. Рабочая программа учебной практики
ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж»
для специальности 43.02.14 Гостиничное дело



Курск, 2021

Программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косинова Ж.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

1. Цель учебной практики

Цель учебной практики – формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках ППССЗ по основным видам деятельности, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов.

2. Задачи учебной практики

Задачи учебной практики – совершенствовать умения и способствовать приобретению практического опыта, в соответствии с указанным видом деятельности, основными и профессиональными компетенциями.

3. Место учебной практики в структуре ППССЗ

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности – организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.

Программа учебной практики профессионального модуля ПМ.04 может

быть использована как программа профессионального обучения, а также в рамках освоения ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

На освоение практики по профилю специальности **УП.04** учебным планом отводится 72 часа, которые отрабатываются в пятом семестре на третьем курсе обучения в **ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».**

Для освоения данной практики обучающемуся необходимо:

иметь практический опыт:

- планирования, организации, стимулирования и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

уметь:

- 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.

4. Место и время проведения учебной практики

Реализация рабочей программы учебной практики предполагает наличие лаборатории – стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оснащение учебного кабинета:

1. компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
2. технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
3. аудиовизуальные средства обучения;
4. интерактивная доска;
5. принтер лазерный;
6. сканер;
7. телефон;
8. локальная сеть;
9. подключение к глобальной сети Интернет;
10. профессиональные информационные системы 1 С отель

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики

Производственная практика направлена на формирование у студентов профессиональных и общих компетенций.

Профессиональные компетенции:

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.

Общие компетенции:

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, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

6. Структура и содержание учебной практики

Общая трудоемкость учебной практики составляет 72 часа.

Содержание практики

Виды работ на учебной практике

№	Образовательные результаты (умения, практический опыт, ПК)	Виды работ
1.	ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	оформление операций по внесению данных бронирования с использованием специализированного программного обеспечения; оформление внесения дополнительной информации в заказ на бронирование;
2.	ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	оформление приема заказа и обеспечения бронирования; оформление бронирования с использованием телефона; оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора; оформление бронирования с использованием сайтов отелей и системы интернет-бронирования; оформление индивидуального бронирования; резервирование номеров; аннуляции бронирования; предоставление информации о возможных штрафных санкциях в отношении гостей; информирование гостей о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; информирование служб гостиничного предприятия об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам
3.	ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.	организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия; проверка информации по бронированию мест и специальных заказов на услуги и состоянии номерного фонда; осуществление контроля за передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения; осуществление контроля за получением обратной связи от соответствующих служб гостиничного предприятия.

Тематический план учебной практики

Виды работ	Наименование разделов, тем учебной практики	Количество часов
1	2	3
Раздел 1. Организация работ службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.	Тема 1.1. Организация рабочего места.	2
	Тема 1.2. Специализированное программное обеспечение гостиничного предприятия.	4
	Тема 1.3. Профессиональные программы приема заказа и обеспечения бронирования.	4
Раздел 2. Предоставление услуг по бронированию и продажам в гостиничном предприятии.	Тема 2.1. Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.	20
	Тема 2.2. Оформление текущей документации службой бронирования и продаж гостиничного предприятия. Текущая работа с гостями.	28
Раздел 3 Организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия.	Тема 3.1. Контроль за деятельностью службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.	8
	Тема 3.2. Взаимодействие со службами гостиничного предприятия.	4
Дифференцированный зачет		2
Всего		72*

* в т.ч. 70 часов – практическая подготовка

Содержание учебной практики

Наименование разделов, тем учебной практики	Содержание учебных занятий	Количество часов
Раздел 1. Организация работы службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.		10
Тема 1.1. Организация рабочего места.	Урок № 1. Вводный инструктаж по технике. Организация рабочего места.	2
Тема 1.2. Специализированное программное обеспечение гостиничного предприятия.	Урок № 2. Выполнение операций по внесению данных бронирования с использованием специализированного программного обеспечения.	4
Тема 1.3. Профессиональные программы приема заказа и обеспечения бронирования.	Урок № 3. Выполнение оформления приема заказа и обеспечения бронирования.	4
Раздел 2. Предоставление услуг по бронированию и продажам в гостиничном предприятии.		48
Тема 2.1. Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.	Урок № 4. Выполнение процедуры бронирования с использованием телефона.	4
	Урок № 5. Выполнение процедуры бронирования с использованием Интернета и туроператора.	4
	Урок № 6. Выполнение процедуры бронирования с использованием сайтов отелей и системы интернет-бронирования.	4
	Урок № 7. Выполнение индивидуального бронирования.	4
	Урок № 8. Выполнение группового, от компаний и коллективного бронирования.	4
Тема 2.2. Оформление текущей документации службой бронирования и продаж гостиничного предприятия. Текущая работа с гостями.	Урок № 9. Выполнение внесения изменений в листы ожидания. Выполнение оформления заявок на резервирование номеров.	4
	Урок № 10. Выполнение аннуляции бронирования. Выполнение предоставления информации о возможных штрафных санкциях в отношении гостей.	4
	Урок № 11. Выполнение внесения дополнительной информации в заказ на бронирование.	4
	Урок № 12. Выполнение оформления счетов на предоплату и подтверждения о резервировании номеров.	4
	Урок № 13. Выполнение оформления бланков документов при неявке, отмене и аннуляции бронирования.	4
	Урок № 14. Выполнение информирования гостей о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	4
	Урок № 15. Выполнение информирования служб гостиничного предприятия	4

	об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.	
Раздел 3. Организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия.		12
Тема 3.1. Контроль за деятельностью службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.	Урок № 16. Выполнение проверки информации по бронированию мест и специальных заказов на услуги и состоянии номерного фонда	4
	Урок № 17. Выполнение контроля за передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	4
Тема 3.2. Взаимодействие со службами гостиничного предприятия.	Урок № 18. Выполнение отслеживания за получением обратной связи от соответствующих служб гостиничного предприятия.	4
Дифференцированный зачет		2
Всего		72

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на учебной практике

8. Формы промежуточной аттестации (по итогам учебной практики)

Дифференцированный зачет

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

Реализация рабочей программы учебной практики предполагает наличие лаборатории – стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оснащение учебного кабинета:

1. компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
2. технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
3. аудиовизуальные средства обучения;
4. интерактивная доска;
5. принтер лазерный;
6. сканер;
7. телефон;
8. локальная сеть;
9. подключение к глобальной сети Интернет;
10. профессиональные информационные системы 1С отель.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Аитов, В. Ф. Английский язык (a1-v1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Ф. Аитов, В. М. Аитова, С. В. Кади. — 13-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08943-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/448454>.
2. Буренко, Л. В. Грамматика английского языка. Grammar in levels elementary – pre-intermediate: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. В. Буренко, О. С. Тарасенко, Г. А. Краснощекова; под общей редакцией Г. А. Краснощековой. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 227 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9261-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437709>.
3. Винтайкина, Р. В. Немецкий язык (B1): учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. В. Винтайкина, Н. Н. Новикова, Н. Н. Саклакова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 377 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12125-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/446858>.
4. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (a2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/444578>.
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433890>.
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433891>.
7. Шпырня О.В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело»/ Шпырня О.В.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 119 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78034.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительные источники:

1. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .
2. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 240с.
3. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019
4. Ивлева, Г. Г.Немецкий язык : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11049-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/444375>.
5. Ивлева, Г. Г.Справочник по грамматике немецкого языка: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12963-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/448651>.
6. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..
7. Кузьменкова, Ю. Б.Английский язык + аудиозаписи в ЭБС : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. Б. Кузьменкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 441 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00804-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/433316>.
8. Куряева, Р. И.Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 1: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09890-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437048>.
9. Куряева, Р. И.Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 2: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 254 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09927-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437049>.
10. Миляева, Н. Н.Немецкий язык. Deutsch (A1—A2): учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08121-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/433888>.
11. Невзорова, Г. Д.Английский язык. Грамматика: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Д. Невзорова, Г. И. Никитушкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 213 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09886-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437254>.
12. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"
13. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"

Журналы (электронные):

- «Отель»
- «Пять звезд»
- «Гостиница и ресторан»
- «PRO - отель»
- «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.wise-travel.ru, свободный;
2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа:www.hotelnews.ru, свободный;
3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.tourprom.ru, свободный;
4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.traveldailynews.com, свободный;
5. Сайт информационного портала «Новости туристической индустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.travelmole.com, свободный.

6.http://www.dw-world.de/dw/article/0, , 268275, 00.html?maca=de-podcast_marktplatz-1374-xml-mrss обучающие лекции на немецкой радиоволне.

7.<http://www.hoteljob-international.de/> объявления с предложениями и запросами о работе в сфере гостиничного сервиса.

8.http://www.ciao.de/Erfahrungsberichte/Hotelfachmann_frau__137788

http://www.berufe-gastgewerbe.ch/d/hofa/img/I_hofa_08.pdf

<http://www.dehoga-nrw.de/262.html>

сайты с текстами-отзывами, описывающими производственную практику на различных позициях в отелях Германии и Австрии.

9.<http://www.gastgewerbe-magazin.de/>

<http://www.hotelier.de/hotellerie/>

ON-Line журналы, издаваемые для сферы гостиничного сервиса.

10.<http://www.weserbergland.net/>

<http://www.eggerts.de/>

<http://www.kaliebe.de/>

<http://www.bareiss.com/>

<http://www.schloss-doettingen.de/data/index.php>

<http://www.ostseelandhaus.de/Indexa.html>

<http://www.hotel-hoehenblick.de/>

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результаты обучения (сформированные умения, практический опыт в рамках ВПД)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; <input type="checkbox"/> разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; <input type="checkbox"/> выявления конкурентоспособности гостиничного продукта; <input type="checkbox"/> определений эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; 	<p>Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.</p>
<p>умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; <input type="checkbox"/> выделять целевой сегмент клиентской базы; <input type="checkbox"/> собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; <input type="checkbox"/> ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; <input type="checkbox"/> разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; <input type="checkbox"/> выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; <input type="checkbox"/> планировать и прогнозировать продажи; <input type="checkbox"/> проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж 	<p>Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.</p>
	Дифференцированный зачет