

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.Ш. Булаш

Приказ № __ от _____ 2021 г.

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



г. Симферополь, 2021

Программа учебной 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 «___» _____ 20__ 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 учебной практики рассмотрена цикловой методической комиссией (ЦМК) направления подготовки «Гостиничное дело» («ГД»).

Протокол № __ от «___» _____ 2021 г.
Председатель ЦМК «ГД»
_____ Щербакова Е.В.

Программа учебной 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 № __ от «___» _____ 2021 г.
Методист

Согласовано с работодателем

(наименование предприятия, организации)

(должность, подпись, ФИО)

«___» _____ 20__ г.
М.П.

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Программа учебной практики является компонентом основной профессиональной образовательной программы (далее ОПОП) по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения вида профессиональной деятельности: ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», реализуемая в рамках практической подготовки обучающихся по программе ППССЗ.

1.2. Цели и задачи практики

Цель учебной практики: формирование у обучающихся первоначальных практических навыков и компетенций в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Задачи учебной практики: формирование умений, практического опыта, компетенций при освоении профессиональных модулей обучающимися.

С целью овладения данным видом деятельности студент в ходе учебной 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

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
--	--

Освоение профессионального модуля обеспечивает достижение обучающимися *следующих личностных результатов* реализации программы воспитания:

ЛР–7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР–11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

1.3. Продолжительность практики: 2– недели, объем учебной практики 72 – часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом учебной 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 УЧЕБНОЙ 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
	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных компьютерных программ для обеспечения бронирования мест в отеле.	6	
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оформление бронирования с использованием прямых и внешних каналов продаж гостиничного продукта.	6	Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж. Тема 2.2. Особенности работы с клиентами
	Осуществление различных видов бронирования.	6	
	Предоставление информации гостям о наличии номеров на запрашиваемый период, условиях гарантии и аннуляции брони.	6	
	Оформление заявок на резервирование номеров.	6	
	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.	6	
	Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.	6	
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы	Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их проживания.	6	Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Передача информации о дополнительных требованиях гостей.	6	

бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Создание отчетов по бронированию.	6	гостиницы.
	Координация работы службы бронирования и продаж с другими службами отеля.	6	
Всего		72 ч.	

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения учебной 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 учебной практики.
6. Приказ на учебную практику.
7. Бланк дневника для прохождения практики.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению учебной практики:

Учебная практика реализуется непосредственно в образовательной организации, в том числе в структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки либо в организации, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы на основании договора, заключенного между образовательной организацией и профильной организацией.

Требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО, в том числе оборудования и инструментов, используемых при проведении чемпионатов WorldSkills и указанных в инфраструктурных листах конкурсной документации WorldSkills по компетенции «Администрирование отеля».

Лаборатория «Администрирование отеля»

Технические средства обучения:

- мобильный компьютерный класс – 15 шт.;
- программное обеспечение АСУ «Shelter».

Технологическое оснащение:

- мобильная стойка администратора;
- ноутбук;
- интерактивная панель с мобильной стойкой;
- МФУ;

- шкаф- стеллаж для документов полузакрытый;
- витрина для сувениров;
- мини-сейф;
- настенные часы;
- мягкая зона: диван, кресло, стол журнальный, торшер напольный;
- флипчарт.

Средства обучения:

- детектор денежных купюр;
- терминал для кредитных карт (имитация);
- энкодер для магнитных карт (имитация);
- ключи-карты для электронных замков;
- имитация денежных банкнот;
- телефонный аппарат;
- звонок настольный.

Реализация программы профессионального модуля предполагает прохождение учебной практики в учебной лаборатории или на профильных предприятиях в соответствии с заключенными договорами.

4.3. Требования к руководителям учебной 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 учебной практики от профильной организации:

Руководителем учебной 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.

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

Основные источники:

1. 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.

2. Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательский центр «Академия», 2021. – 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-3367-2. – Текст (визуальный) : непосредственный.

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.).

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

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Учебная практика завершается дифференцированным зачетом в рамках промежуточной аттестации, на основании отчетных документов, предоставленных обучающимся.

Для аттестации учебной практики обучающийся должен оформить дневник, отражающий ежедневный объем работы (Приложение 2) и отчет по практике (Приложение 1), оформленные в соответствии с требованиями фонда оценочных средств.

Критерии оценки дневника:

- содержит все разделы в соответствии с бланком дневника;
- содержит все виды работ согласно специфике профессионального модуля;
- содержит записи за весь период практики.

Критерии оценки отчета:

- содержит все разделы в соответствии с бланком отчета;
- содержит приложения, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Практика аттестуется в течении 10 дней после завершения практики.

(Приложение 1)

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

ОТЧЕТ

по учебной 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__

(Приложение 2)

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

ДНЕВНИК

прохождения _____ учебной _____ 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: _____

ЕЖЕДНЕВНЫЕ ЗАПИСИ СТУДЕНТА

[illegible]

