

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж дизайна, сервиса и права»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж**

43.02.14 Гостиничное дело

2021 г.

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Министерства просвещения Российской Федерации «О практической подготовке обучающихся» от 05.08.2020г. №885/390, рабочей программы профессионального модуля.

Организация-разработчик: ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

Разработчик:

Смирнова А.Ю., преподаватель ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

РАССМОТРЕНО

на заседании кафедры

«Туризм, гостиничный сервис и экономика»

Протокол №1 от «14» октября 2021 г.

© ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права», 2021г.

© Смирнова А.Ю., 2021г.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 4 |
| 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 5 |
| 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 7 |
| 4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 11 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 12 |

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения вида деятельности (ВД): **организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.**

1.2. Цели и задачи учебной практики: формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта по основному виду деятельности данного модуля для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

1.3. Требования к результатам освоения учебной практики

В результате освоения программы учебной практики обучающийся должен уметь и иметь первоначальный практический опыт по основному виду деятельности:

| ВД | Умения |
|---|--|
| организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж. | <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. |
| | <p>иметь практический опыт в:</p> <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. |

1.4. Количество часов на освоение программы учебной практики:

Всего – 72 часа, в том числе:

В рамках освоения ПМ.04 - 72 часа

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является сформированность у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта, необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

| Код | Наименование результата обучения |
|---------|---|
| 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. | 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 Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 06. | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения |
| ОК 07. | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 09. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |
| ОК 11. | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план учебной практики

| Код ПК | Код и наименования профессиональных модулей, код и наименование МДК | Количество часов на учебную практику по ПМ и соответствующим МДК | Виды работ | Кол-во часов |
|--------|--|--|---|--------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | | | |
| | | | 1. Организация рабочего места. | 6 |
| | | | 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия | |
| | | | 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. Оформление бронирования с использованием телефона. | 6 |
| | | | 4. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. | 6 |
| | | | 5. Оформление индивидуального бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. | 6 |
| | | | 6. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров | 6 |
| | | | 7. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. | 6 |
| | | | 8. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров | 6 |
| | | | 9. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования | |
| | | | 10. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. | 6 |
| | | | 11. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения | 6 |
| | | | 12. Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. | 6 |
| | | | Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | |
| | Всего часов: | 72 | | |

3.2. Содержание учебной практики

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и видов учебной практики | Содержание | Объем часов на учебную практику | Уровень освоения |
|--|--|---------------------------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж | | 72 | |
| Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах | | | |
| Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж | | | |
| МДК.04.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | | | |
| МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж | | | |
| Виды работ: | Содержание | 6 | |
| Организация рабочего места. | 1 Изучение службы бронирования и продаж: цели, основные функции службы.. | 6 | 2 |
| | 2 Изучение организационной структуры службы бронирования и продаж (состав службы). | | 2 |
| | 3 Изучение функциональных обязанностей сотрудников службы бронирования и продаж. | | 2 |
| Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия | Содержание | 6 | |
| | 1 Изучение специализированного программного обеспечения службы бронирования. | 6 | 2 |
| 2 Изучение интерфейса программного обеспечения службы бронирования. | 2 | | |
| Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. Оформление бронирования с использованием телефона. | Содержание | 6 | |
| | 1 Изучение правил организации бронирования путем использования профессиональных программ для приема заказа гостя. | 6 | 2 |
| 2 Изучение правил оформления бронирования с использованием телефона. | 2 | | |
| Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. | Содержание | 6 | |
| | 1 Изучение правил: - бронирования с использованием Интернета и туроператора; - оформления бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. | 6 | 2 |
| Оформление индивидуального бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. | Содержание | | 6 |
| | 1 Изучение алгоритма определения наличия свободных номеров по категории и стоимости. | 6 | 2 |
| Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование | Содержание | | 6 |
| | 1 Организация оформления документов на групповое и коллективное бронирование. | 6 | 2 |
| 2 Изучение особенностей внесения изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. | 2 | | |

| | | | | |
|---|---|---|-----------|---|
| номеров. | | | | |
| Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. | Содержание | | 6 | |
| | 1 | Изучение порядка организации аннуляции бронирования и возможных штрафных санкций. | 6 | 2 |
| 2 | Изучение порядка внесения дополнительной информации в заказ на бронирование номера. | | | 2 |
| Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров | Содержание | | 6 | |
| | 1 | Изучение и отработка правил оформления счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. | 6 | 2 |
| Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования | Содержание | | 6 | |
| | 1 | Изучение алгоритма процедуры оформления бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. | 6 | 2 |
| Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. | Содержание | | 6 | |
| | 1 | Отработка навыков обновления информации: - по бронированию мест; - состоянию номерного фонда; - специальным заказам на услуги. | 6 | 2 |
| Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения | Содержание | | 6 | |
| | 1 | Изучение системы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами и службами гостиничного предприятия по вопросам передачи информации по движению номерного фонда. Передача незабронированных номеров в службу приема и размещения для дальнейшей продажи. | 6 | 2 |
| Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. | Содержание | | 12 | |
| | 1 | Изучение алгоритма составления отчетов по бронированию. | 6 | 2 |
| | 2 | Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими отделами и службами гостиничного предприятия. | | 2 |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | | | | |

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, оснащенный оборудованием:

- интерактивная доска,
- учебная доска
- персональный компьютер с выходом в Интернет,
- звуковые колонки,
- принтер,
- комплект настенных стендов,
- таблицы, схемы,
- презентации по темам дисциплины

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- мультимедийное оборудование (экран, проектор, персональный компьютер, звуковые колонки, принтер);
- компьютеры по количеству посадочных мест.

Учебная практика может проводиться в организациях социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональных областях: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), на основании договоров о практической подготовке, заключаемых между Колледжем и каждой профильной организацией, куда направляются обучающиеся.

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика проводится концентрированно.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Руководство учебной практикой осуществляют педагогические работники, а также работники организаций направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), и имеющие стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Педагогические работники должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное

питание и пр.), не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися видов работ.

В результате освоения учебной практики в рамках данного профессионального модуля обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

| Результаты обучения (освоенные умения, приобретенный первоначальный опыт работы по виду профессиональной деятельности) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|---|--|
| 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. | <ul style="list-style-type: none"> – наблюдение и оценка при выполнении работ по учебной практике – оценка защиты отчета по учебной практике |
| 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. | |