



Приложение № 5-33

Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Московской области
«Сергиево-Посадский колледж»

Утверждена приказом директора
ГБПОУ МО «Сергиево-Посадский колледж»
№ 182-ос от 31.08.2022 г.

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж**

г. Сергиев Посад
2022

РАССМОТРЕНО

на заседании ЦК профессий и
специальностей сферы услуг,
художественных технологий

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УМР

Программа учебной практики профессионального модуля ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. № 1552 и зарегистрированного Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2016 г. (Регистрационный № 44974), примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (регистрационный номер: 43.02.14 - 170717, дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Организация-разработчик:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Московской области «Сергиево-Посадский колледж»

Авторы-разработчики:

Игнатьева Е. И., преподаватель ГБПОУ МО «Сергиево-Посадский колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	6
2.1 ОБЪЕМ И ВИДЫ ПРАКТИКИ	6
2.2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	7
3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	9
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ	13

1.ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Программа практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, укрупненной группы профессий и специальностей 43.00.00 Сервис и туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж и соответствующих общих и профессиональных компетенций:

Общие компетенции

Код	Наименование общих компетенций
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 с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции

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 работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен:

Иметь практический опыт	- 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:	- 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:	- 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; - 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

Перечень личностных результатов

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
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 2
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	ЛР 4
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
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 8

Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	ЛР 13
Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	ЛР 14
Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	ЛР 16
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп	ЛР 20
Вступающий в конструктивное профессионально значимое взаимодействие с представителями разных субкультур	ЛР 21
Креативно мыслящий, готовый разрабатывать новые виды обслуживания	ЛР 22
Способный анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения	ЛР 23
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса	
Профессионально мобильный, конкурентоспособный, проявляющий активность и адаптивность в условиях глобальной неопределенности и высоких темпов изменений, и развития во всех сферах жизни и деятельности, на основе сформированной внутренней устойчивости вокруг ядра базовых ценностей и установок личности, социальной идентичности и солидарности.	ЛР 24
Оценивающий возможные ограничители свободы своего профессионального выбора, predetermined психологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности	ЛР 25
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	ЛР 26

1.2. Количество часов, отводимое на учебную практику - 72 часа

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ программы учебной практики

2.1. Объемы и виды практики по профессиональному модулю

Вид практики	Количество часов
Учебная	72
Вид аттестации: дифференцированный зачет	

2.2. Содержание практики

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ) Междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия. Самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	В том числе в форме практической подготовки
1	2	3	4
УП. 04 Учебная практика		72	72
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		24	24
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;	6	6
	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6	6
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей		
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	6	6
	. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6	6
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах		30	30
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6	6
	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	6	6
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости		
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий	6	6

	номеров и условиях резервирования номеров в отеле Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях .Оформление принятых заявок на резервирование номеров		
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	6	6
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Внесение изменений в заказ на бронирование Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения . Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	6	6
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		18	18
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6	6
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	6	6
	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	6	6
Всего: 72 часа			

3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

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	- оценка и планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планирование и прогнозирование продаж; - оценка готовности номеров к заселению; - точность и грамотность оформления документов по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой; - точность и правильность решения профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой; - оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг; - оценка соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей; - оценка грамотности общения на иностранном языке в процессе обслуживания гостя; - оценка техники и приёмов эффективного общения с гостями, деловыми партнёрами и коллегами; - оценка приёмов саморегулирования поведения в процессе межличностного общения; - оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарём и оборудованием; - точность и грамотность в оформлении	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий Итоговый контроль: - экзамен (квалификационный)
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	- оценка особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг;	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня	- оценка эффективности работы службы бронирования и продаж; - оценка эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять	Итоговый контроль: - экзамен (квалификационный)

качества обслуживания гостей	предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	- точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т. д.; - наличие положительных отзывов по итогам производственной практики	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий Итоговый контроль: - экзамен (квалификационный)
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	- точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг; - полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий Итоговый контроль: - экзамен (квалификационный)
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	- принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства; - принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий Итоговый контроль: - экзамен (квалификационный)
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности - нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий Итоговый контроль: - экзамен (квалификационный)
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе - демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий Итоговый контроль: - экзамен (квалификационный)
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями и кураторами практики в ходе обучения	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий Итоговый контроль: - экзамен (квалификационный)

ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.		
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	-соблюдение норм экологической безопасности; умение определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий Итоговый контроль: -экзамен (квалификационный)
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	-использование физкультурно-оздоровительной деятельности для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; -применение рациональных приемов двигательных функций в профессиональной деятельности; -владение средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий Итоговый контроль: -экзамен (квалификационный)
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	-применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач; -использование современного программного обеспечения	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий Итоговый контроль: -экзамен (квалификационный)
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	-понимание общего смысла четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; -участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; -построение простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности; -обоснование и объяснение своих действий (текущие и планируемые); -написание простых связных сообщений на знакомые или интересующие профессиональные темы	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий Итоговый контроль: -экзамен (квалификационный)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ/ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной практики модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;

- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

4.2. Информационное обеспечение организации и проведения практики:

4.2.1. Основные источники

1. М.А.Ёхина. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения, бронирования и продаж. Учебник. М.:Академия,2018

2. Т.А.Гончарова. Английский язык для гостиничного бизнеса. Учебник. М.:Академия,2017

4.2.2. Дополнительные источники

1. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2017.
2. Кафидов, В. В. Современный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник / В. В.
3. Кафидов. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2016. - (Академия бизнеса).
4. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2015
5. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2015,-192 с: ил.
6. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2016
- 7.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2017.
8. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Книгодел МАТГР, 2017
9. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2016.

4.2.3. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

4.3. Общие требования к организации учебной/производственной практики

Основная профессиональная образовательная программа обеспечивается учебно-

методическими комплексами (УМК): методическими рекомендациями по выполнению самостоятельной работы, методическими рекомендациями по проведению практических занятий, контрольно-оценочными средствами ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

Студенты имеют доступ к сети Интернет и библиотечному фонду. Консультации для студентов организуются через электронную почту на почтовом сервере ОУ и индивидуально согласно составленному графику консультаций.

Образовательное учреждение предоставляет обучающимся возможность работы со справочно-правовыми системами и специальными программными продуктами.

При реализации профессионального модуля предусматривается учебная и производственная практика.

Учебная практика проводится в учебных аудиториях образовательного учреждения, тренинговых кабинетах. Производственная практика проводится концентрированно на базе гостиниц и гостиничных комплексов г. Сергиев Посад.

Экзамен проводится по окончании изучения МДК 04 «04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж». По окончании учебной и производственной практики проводится дифференцированный зачет

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой наличие высшего или среднего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля с обязательной стажировкой в гостиницах и гостиничных комплексах не реже 1 – го раза в 3 года.