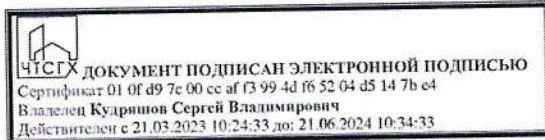




**Чебоксарский техникум строительства и городского хозяйства
Минобразования Чувашии (ГАПОУ ЧР «ЧТСГХ»)**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП.04.01 УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

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

для специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Чебоксары 2023 г.

Рассмотрено

ЦК « соц.-человеческие ресурсы »
Председатель Горбунов / Порфирьева ИВ
Протокол № _____
от « 14 » 12 2022 г.

Согласовано

Заместитель директора по
инновационной и
производственной работе
/ М.Н. Тюрина /
« 14 » 12 2022 г.

Утверждено
Директор



Согласовано

Заместитель директора по учебной работе
В.В. Кандищев
« 14 » 12 2022 г.
М.П.

Разработано на основе ФГОС по специальности СПО, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 №1552

Разработчики:

Порфирьева Ирина Владимировна, преподаватель Горбунов
Ф.И.О., должность, ученая степень, звание, категория, подпись

Васильева Оксана Анатольевна, преподаватель, В
Ф.И.О., должность, ученая степень, звание, категория, подпись

Капицына Людмила Николаевна, преподаватель, К
Ф.И.О., должность, ученая степень, звание, категория, подпись

Витлейкина Ирина Сергеевна, преподаватель, В
Ф.И.О., должность, ученая степень, звание, категория, подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	СТР. 4
2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	5
3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	6
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	10
5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП.04.01 Учебная практика

ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

1.1 Область применения программы

Программа учебной практики (далее - программа) – является частью программы профессионального модуля ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж СПО 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, а также обладать профессиональными компетенциями (ПК):

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников 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.

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 поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Программа практики может быть использована в рамках повышения квалификации и переподготовки 43.02.14 Гостиничное дело, получения дополнительной рабочей профессии 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

С целью овладения практическим опытом и соответствующими профессиональными компетенциями в ходе учебной практики, задачами практики являются:

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен 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

При изучении дисциплины обучающийся должен овладеть следующими общими компетенциями:

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 поддержания необходимого

уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

и профессиональными компетенциями:

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников 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 и соответствующих общих компетенций (ОК):

Область профессиональной деятельности, в которой выпускники, освоившие образовательную программу, могут осуществлять профессиональную деятельность: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр).

В результате прохождения практики студент должен:

иметь практический опыт в:

– разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

– планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

знать:

– нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

– стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;

– методы планирования труда работников службы приема и размещения;

– специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения.

уметь:

– планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

– проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

– владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса;

– выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

– организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

– контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

1.3 Количество часов на освоение программы учебной практики - 72 часа.

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

После завершения обучения профессионального модуля обучающийся будет уметь выполнять работу по специальности/ профессии 43.02.14 Гостиничное дело в системе СЕРВИС и ТУРИЗМ в том числе владеть профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников 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.
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 поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план учебной практики

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов практики	Количество часов		
		Учебная практика	Производственная практика (по профилю специальности)	Преддипломная практика
1	2	3	4	5
ПК 4.1.- ПК 4.3	Учебная практика ПМ04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж гостиничного продукта МДК.04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	72		
	Всего	72		

3.2 Содержание обучения по учебной практике

Наименование разделов и тем	Виды выполняемых работ	Объем часов
1	2	3
УП. 04.01 Учебная практика МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж гостиничного продукта		72
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	
Раздел 2. Технология	3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;	

<p>взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.</p> <p>Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж</p>	4. Оформление бронирования с использованием телефона		
	5. Оформление бронирования с использованием		
	6. Интернета и туроператора		
	7. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.		
	8. Оформление индивидуального бронирования		
	9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости		
	10. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования		
	11. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров		
	12. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях		
	13. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование		
	14. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров		
	15. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования		
	16. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.		
	17. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам		
	18. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения		
	19. Создание отчетов по бронированию		
	Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.		
	Промежуточная аттестация		Дифференцированный зачет
	Всего:		72

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля требует наличия

- 1) Лаборатории и тренингового кабинета: гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями), стойки приема и размещения гостей.

Оборудование учебного кабинета:

- 30 посадочных мест для обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- учебно – наглядные пособия;
- справочно-информационные программы.

Технические средства обучения: аудиовизуальные, компьютерные и телекоммуникационные средства.

- 2) Мастерской по компетенции «Администрирование отеля»

Оборудование и оснащение рабочих мест по КОД.1.3 (Количество рабочих мест для участников – 9 (1 стойка администратора (общие)+8 индивидуальных рабочих мест):

- Ноутбук;
- Манипулятор типа мышь;
- Автоматическая система управления гостиницей (Opera, Fidelio или аналог. Функции: Бронирование, учет заезда и выезда гостей, расчеты (в рублях). Номерной фонд системы не менее 30 номеров);
- МФУ;
- Терминал для платежных карт;
- Телефон;
- Набор первой медицинской помощи;
- ЖК панель;
- Мобильная стойка под ЖК панель;
- Кабель для подключения дублирующего монитора или ЖК-панели;
- Камера для трансляций;
- Штатив для крепления камеры (тренога);
- ПО Zoom для проведения видео и аудио конференц связи или аналоги;
- ПО OBS studio или аналоги;
- Гарнитура наушники с микрофоном беспроводная;
- Проводное интернет-соединение;
- Мини-сейф;
- Устройство для эмитации телефонного звонка;
- Ключи-карты для электронных замков;
- Стойка администратора;
- Шкаф стеллаж для документов полузакрытый;
- Кресло для гостиной;
- Стол журнальный;
- Стул офисный.

4.2 Общие требования к организации учебной практики

Учебная практика проводится в соответствии с требованиями структуры и содержания практики. Используются продуктивные и репродуктивные методы проведения практики в форме индивидуальной, групповой, коллективной работы.

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Профессиональные компетенции

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p> <p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в</p>	<p>- может выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;</p> <p>- умеет осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p>- самостоятельно планирует и реализовывает собственное профессиональное и личностное развитие;</p> <p>- умеет работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</p> <p>- самостоятельно осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p> <p>- проявляет гражданско-патриотическую позицию, демонстрирует осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;</p> <p>- содействует сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;</p> <p>- самостоятельно использует средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в</p>	<p>Формы контроля: -экспертное наблюдение;</p> <p>Методы контроля: - анкетирование; - наблюдение;</p> <p>Форма оценки: - владеет – не владеет</p>

<p>процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p> <p>ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p>	<p>процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;</p> <p>- умеет использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p>- может самостоятельно пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;</p> <p>- умеет планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p>	
--	--	--

Профессиональные компетенции

Результаты (освоенные умения и навыки)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном деле; - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учетом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; 	<ul style="list-style-type: none"> - специалист знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; - специалист знает структуру способы управления доходами гостиницы; - специалист знает структуру особенности спроса и предложения в гостиничном деле; - специалист знает структуру особенности работы с различными категориями гостей; - специалист знает структуру методы управления продажами с учетом сегментации; - специалист знает структуру способы позиционирования 	<p>Формы контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дифференцированный зачет; <p>Методы контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устный индивидуальный и фронтальный опрос; - письменная проверка; - практическая проверка; - стандартизированный контроль (тестирование); - самоконтроль. <p>Форма оценки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеет – не владеет.

<ul style="list-style-type: none"> – каналы и технологии продаж гостиничного продукта; – ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; – принципы создания системы "лояльности" работы с гостями; – методы максимизации доходов гостиницы; – критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; – виды отчетности по продажам. 	<p>гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</p> <ul style="list-style-type: none"> – специалист знает структуру особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; – специалист знает структуру каналы и технологии продаж гостиничного продукта; – специалист знает структуру ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; – специалист знает структуру принципы создания системы "лояльности" работы с гостями; – специалист знает структуру методы максимизации доходов гостиницы; – специалист знает структуру критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; – специалист знает структуру виды отчетности по продажам. 	
---	--	--