

Приложение 10.4
к ОПОП СПО (ПССЗ) по
специальности
43.02.14 Гостиничное дело

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«САКСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УПР
 О.В.Добровольская
« 30 » май 20 22 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Рассмотрена на заседании предметной
(цикловой) комиссии профессий сферы
сервиса и туризма
протокол № 10 от «24» мая 2022г.
Председатель П(Ц)К  М.С. Соловей

Рабочая программа учебной практики разработана на основе
разработана на основе Федерального государственного образовательного
стандарта среднего профессионального образования по специальности
43.02.14 Гостиничное дело (утв. приказом, Министерства образования и
науки РФ от 9 декабря 2016 г. N 1552) с учетом примерной основной
образовательной программы среднего профессионального образования
подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14
Гостиничное дело (зарегистрирована в государственном реестре ПООП под
номером: 43.03.44 – 170717).

Организация-разработчик: Государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Сакский
технологический техникум».

Разработчик:

Мудрая Галина Петровна, преподаватель Государственного
бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики
Крым «Сакский технологический техникум».

СОДЕРЖАНИЕ

- 1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
- 2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
- 3.ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
- 4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
- 5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (программы подготовки специалистов среднего звена) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00. Сервис и туризм в части освоения квалификации «специалист по гостеприимству» и основного вида деятельности «организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

1.2. Место проведения учебной практики

Учебная практика проводится в тренажерном комплексе «Стойка приема и размещения гостей».

1.3. Цели и задачи учебной практики.

Целью учебной практики является формирование у обучающихся умений и приобретение первоначального практического опыта работы в рамках профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Задачами учебной практики являются:

- обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, характерных для специальности и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности;

- закрепление и совершенствование первоначальных практических профессиональных умений обучающихся.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Требования к результатам освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики в рамках профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж обучающиеся должны приобрести практический опыт работы:

-планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

-разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов

-выявление 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

2.2. Результаты освоения рабочей программы учебной практики

Результатом освоения программы учебной практики является овладение обучающимися основным видом деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Профессиональные компетенции

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
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.

Общие компетенции

Код	Наименование результата освоения практики
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, 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.

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов/тем профессионального модуля	Учебная практика, часов
ПК 4.1.	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	12
ПК 4.2.	Раздел 2 Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	42
ПК 4.3.	Раздел 3 Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	18
	ИТОГО	72

3.2. Содержание учебной практики

Наименование разделов профессиональных модулей (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебных занятий (виды работ)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Код личностных результатов реализации программы воспитания
1	2	3		
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		12	ПК 4.1	ЛР 13
	Вводный инструктаж. Организация рабочего места в службе бронирования и продаж.	6	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	ЛР 14 ЛР 15 ЛР 18 ЛР 25
	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных компьютерных программ для обеспечения бронирования мест в отеле.	6	ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 09 ОК 10	ЛР 27
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах		42	ПК 4.2	ЛР 13
	Оформление бронирования с использованием прямых и внешних каналов продаж гостиничного продукта.	6	ОК 01 ОК 02 ОК 03	ЛР 14 ЛР 15 ЛР 18
	Осуществление различных видов бронирования.	6	ОК 04	ЛР 25
	Предоставление информации гостям о наличии номеров на запрашиваемый период, условиях гарантии и аннуляции брони	6	ОК 05 ОК 06 ОК 07	ЛР 27
	Оформление заявок на резервирование номеров.	6	ОК 09 ОК 10	
	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		

	Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их проживания.	6		
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		18	ПК 4.3	ЛР 13
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Передача информации о дополнительных требованиях гостей.	6	ОК 01	ЛР 14
	Создание отчетов по бронированию.	6	ОК 02	ЛР 15
	Координация работы службы бронирования и продаж с другими службами отеля.	6	ОК 03	ЛР 18
			ОК 04	ЛР 25
			ОК 05	ЛР 27
			ОК 06	
			ОК 07	
			ОК 09	
			ОК 10	
Итого		72		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы учебной практики предполагает наличие тренажерного комплекса «Стойка приема и размещения гостей»:

Оснащение тренажерного комплекса:

- комплексная автоматизированная система управления отелем;
- персональный компьютер;
- стойка ресепшн;
- стул;
- телефон;
- многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс);
- шкаф для папок;
- лотки для бумаги.

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика проводится мастером производственного обучения рассредоточено.

4.3. Информационное обеспечение обучения

4.3.1 Печатные издания

Основная учебная литература:

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 240 с.

2. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 240с.

3. Грядунов М.В. Продажи гостиничного продукта: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 288 с.

Дополнительная учебная литература

1. Гребенюк Д.Г. Технология продаж и продвижения турпродукта. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.: Издательский центр «Академия», 2016.-288 с.

2. Николенко П.Г., Шамин Е.А., Ключева Ю.С. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для СПО/ М. : Издательство «Юрайт», 2020. - 449 с.

3. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения : учебник для сред.проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 288с.

4. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"

5. Постановление Правительства РФ от 16.02.2019 № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

6. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .

7. 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"

4.3.2 Электронные издания интернет-ресурсы

1. <http://prohotel.ru> - книги, журналы и публикации про гостиницы и гостиничный бизнес
2. <http://tourlib.net> – все о туризме, туристическая библиотека
3. <http://fictionbook.ru> - Гостиничный сервис. Учебник для СПО
4. <http://www.hotelnews.ru> – Новости гостиничного бизнеса.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности сервис, оказание услуг населению (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности сервис, оказание услуг населению, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися заданий, выполнения практических работ. В результате освоения учебной практики, в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Оценивание наблюдений за выполнением различных видов работ во время учебной практики
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. Организовывать работу службы бронирования и продаж с клиентами. Владеть технологическим циклом обслуживания гостей при бронировании и продажах. Документировать деятельность службы бронирования и продаж. Осуществлять ценообразование и ценовую политику гостиничного предприятия.	Экспертная оценка выполнение экзаменационного практико-ориентированного задания
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Осуществлять контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания качества обслуживания. Взаимодействовать с гостями при работе службы бронирования и продаж. Владеть особенностями работы с клиентами.	
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	– обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; - адекватная оценка и самооценка эффективности и качества	

	выполнения профессиональных задач	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	- использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиаресурсы, Интернет-ресурсы, периодические издания по специальности для решения профессиональных задач	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	-демонстрация ответственности за принятые решения обоснованность самоанализа и коррекция результатов собственной работы;	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- взаимодействовать с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения, с руководителями учебной и производственной практик; обоснованность анализа работы членов команды(подчиненных)	
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	демонстрировать грамотность устной и письменной речи, - ясность формулирования и изложения мыслей	
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	- соблюдение норм поведения во время учебных занятий и прохождения учебной и производственной практик	
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	эффективное выполнение правил ТБ во время учебных занятий, при прохождении учебной и практик; -демонстрация знаний и использование ресурсосберегающих технологий в профессиональной деятельности	
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	- эффективность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности согласно формируемым умениям и получаемому практическому опыту;	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках	- эффективность использования в профессиональной деятельности необходимой технической документации, в том числе на английском языке.	