**Эмблема ССКОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**«СМОЛЕНСКИЙСТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.04**

**ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

**для подготовки специалистов среднего звена:**

**по специальности**

**43.02.14 Гостиничное дело**

2021 г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рассмотрена**  на заседании цикловой комиссии специальностей 08.02.07, 08.02.11, 43.02.10, 43.02.14 и ППКРС  Протокол № 1 от 27.08.2021 г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А. В. Домнина  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **рекомендована**  к утверждению Педагогическим советом  Протокол № \_1\_\_  от «30» августа 2021 г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. | **УТВЕРЖДАЮ**  Директор колледжа  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

Рабочая программа учебной практики ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО)

43.02.14 Гостиничное дело

с учётом требований рабочей программы воспитания по профессии

43.01.14 Гостиничное дело

**Организация-разработчик**: ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж»

**Разработчик:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место работы | Занимаемая должность | Инициалы, фамилия |
| ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж» | преподаватель общепрофессиональных дисциплин | Л. И. Савченкова |
|  | методист | А. В. Домнина |

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | стр. |
| **1.** | **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ** | **4** |
| **2.** | **ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ** | **7** |
| **3.** | **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ** | **9** |
| **4.** | **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**  **ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ** | **12** |

**1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

**ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

**1.1. Область применения рабочей программы практики**

Рабочая программа практики является частью программы подготовки квалифицированный рабочих и служащих / **программы подготовки специалистов среднего звена** в соответствии с ФГОС по специальности:

43.02.14 Гостиничное дело.

**1.2 Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Учебная практика 04 относится к профессиональному учебному циклу. Входит в профессиональный модуль ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».

**1.3 Цель и планируемые результаты освоения практики**

**Цели учебной практики:** формирование у обучающихся первичных практических умений / опыта деятельности в рамкахПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» для специальности 43.02.14 Гостиничное дело*.*

В результате прохождения 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.

В результате прохождения учебной и производственной практик по виду деятельности (ВД) обучающийся должен освоить следующие профессиональные и общие компетенции:

**Перечень общих компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

**Перечень профессиональных компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **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 |

**1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 450 часов,

Учебная практика – 72 часа,

Производственная практика – 72 часа.

**1.5 Формы промежуточной аттестации:**

по учебной и производственной практике – комплексный дифференцированный зачет,

**2 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Виды работ** | **Наименование тем и краткое содержание** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **Раздел 1. Организация работы службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.** | |  |  |
| Организация рабочего места | **Тема 1.1. Организация рабочего места.**  1. Техника безопасности при прохождении учебной практики.  2. Организация рабочего места. | **6** | **2** |
| Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия | **Тема 1.2. Специализированное программное обеспечение гостиничного предприятия.**  1. Выполнение операций по внесению данных бронирования с использованием специализированного программного обеспечения. | **6** | **2** |
| Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; | **Тема 1.3. Профессиональные программы приема заказа и обеспечения бронирования.**  1. Выполнение оформления приема заказа и обеспечения бронирования. | **6** | **2** |
| **Раздел 2. Предоставление услуг по бронированию и продажам в гостиничном предприятии** | |  |  |
| 1. Оформление бронирования с использованием телефона  2. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора | **Тема 2.1. Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.**  1. Выполнение процедуры бронирования с использованием телефона.  2. Выполнение процедуры бронирования с использованием Интернета и туроператора. | **6** | **2** |
| 1. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.  2. Оформление индивидуального бронирования  3. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования | 3. Выполнение процедуры бронирования с использованием сайтов отелей и системы интернет-бронирования | **6** | **2** |
| 4. Выполнение индивидуального бронирования.  5. Выполнение группового, от компаний и коллективного бронирования. | **6** | **2** |
| Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров  Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях  Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование | **Тема 2.2. Оформление текущей документации службой бронирования и продаж гостиничного предприятия. Текущая работа с гостями**  1. Выполнение внесения изменений в листы ожидания. Выполнение оформления заявок на резервирование номеров.  2. Выполнение аннуляции бронирования. Выполнение предоставления информации о возможных штрафных санкциях в отношении гостей.  3. Выполнение внесения дополнительной информации в заказ на бронирование. | **6** | **2** |
| Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров  Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования  Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости  Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам | 1. Выполнение оформления счетов на предоплату и подтверждения о резервировании номеров.  2. Выполнение оформления бланков документов при неявке, отмене и аннуляции бронирования | **6** | **2** |
| 3. Выполнение информирования гостей о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости  4. Выполнение информирования служб гостиничного предприятия об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. | **6** | **2** |
| **Раздел 3. Организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия** | |  |  |
| 1. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.  2. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения  3. Создание отчетов по бронированию | **Тема 3.1. Контроль за деятельностью службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.**  1. Выполнение проверки информации по бронированию мест и специальных заказов на услуги и состоянии номерного фонд  2. Выполнение контроля за передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. | **6** | **2** |
| Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. | **Тема 3.2. Взаимодействие со службами гостиничного предприятия.**  1. Выполнение отслеживания за получением обратной связи от соответствующих служб гостиничного предприятия. | **6** | **2** |
|  | **Отчетное занятие.**  Заполнение документации, отчета по практике и дневника. | **6** | **2** |
| **Всего часов** | | **72** |  |

**3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

**3.1. Для реализации программы практики должны быть предусмотрены** следующие специальные помещения:

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн бронирования.

**Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- экран, проектор, магнитная доска;

- дидактические пособия;

- программное обеспечение;

- комплект форм, бланков для бронирования;

- видеофильмы по различным темам.

**Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:**

-. компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;

-. технические устройства для аудиовизуального отображения информации;

-. аудиовизуальные средства обучения;

– интерактивная доска;

– принтер лазерный;

– сканер;

– телефон;

– локальная сеть;

– подключение к глобальной сети Интернет;

– профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, проводимую концентрированно.

**Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:**

* автоматизированное рабочее место работника службы бронирования;
* программное обеспечение профессионального назначения.

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Основные источники (печатные):**

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"
2. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .
3. 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. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1

**Дополнительные источники:**

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.
2. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2001.
3. Деревицкий А.В. Школа продаж. – СПб., 2007.
4. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и Ко, 2009. - 248с.
5. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 208с.
6. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2005, -192 с: ил.
7. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2010 – 352с.

**Журналы (электронные):**

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель»

«Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

**Интернет-ресурсы**

1. http://www.travelmole.com
2. http://www.hotelnews.ru
3. http://www.stonef.ru/history.htm
4. http://all-hotels.ru
5. http://www.amadeus.ru
6. <http://www.gaomoskva.ru>
7. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

**3.3 Организация образовательного процесса**

Учебной практике УП.04 предшествовало освоение профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».

Учебная практика УП.04 относится к профессиональному учебному циклу. Практика направлена на освоение профессиональных компетенций.

**3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и 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, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

**4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках практики | Критерии оценки | Методы оценки |
| ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов | Практическая работа  Виды работ на практике |

**4.1 критерии выставления зачета/комплексного диффиринцированного зачета по учебной и производственной практике:**

**«отлично»**

* постоянное посещение объекта практики;
* в срок оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* задание практики выполнено полностью, без замечаний

**«хорошо»**

* постоянное посещение объекта практики;
* с помощью преподавателя оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* задание выполнено без принципиальных замечаний руководителя практики.

**«удовлетворительно»**

* нерегулярное посещение объекта практики, имеются пропуски;
* с отставанием от графика оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* по выполненному заданию имеются существенные замечания руководителя практики.

**«неудовлетворительно»**

* непосещение объекта практики;
* не сдан дневник по практике;
* задание не выполнено или выполнено неудовлетворительно.