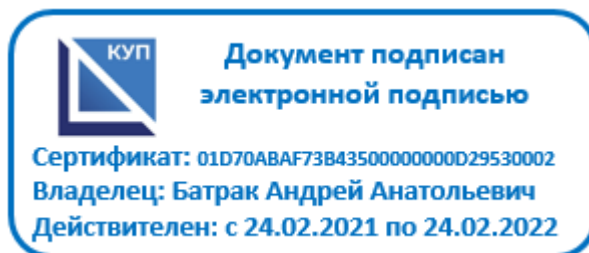




УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ «КУП»



А.А.Батрак
« 01 » апреля 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП 04
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Специальность СПО: 43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

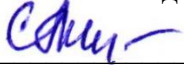
Срок освоения: 2 года 10 месяцев, 3 года 10 месяцев

Москва
2021

Рабочая программа учебной практики
УП 04 профессионального модуля
ПМ04 Организация и контроль текущей
деятельности сотрудников
бронирования и продаж
разработана на основе Федерального
государственного образовательного
стандарта (далее – ФГОС) по
специальности среднего
профессионального
образования (далее – СПО) 43.02.14
Гостиничное дело

Организация разработчик: Частное профессиональное образовательное учреждение «Колледж
управления и производства»

Заместитель директора по МР



С.Х. Морозова

30.03.2021

Содержание

1. Паспорт рабочей программы учебной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся	4
2. Результаты освоения учебной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся	6
3. Структура и примерное содержание учебной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся	7
4. Условия реализации учебной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся	9
5. Контроль и оценка результатов учебной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся	11

1. ПАСПОРТ

рабочей программы учебной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся

Практическая подготовка обучающихся организуется при проведении учебной практики УПО4

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

1.1. Область применения рабочей программы учебной и производственной практики профессионального модуля

Рабочая программа учебной практики, в форме практической подготовки, профессионального модуля является частью ОПОП в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.14** **Гостиничное дело**

по специальности **43.02.14** **Гостиничное дело**
[код] [наименование специальности полностью]
укрупненной группы специальностей **430000** **Сервис и туризм**

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- | | |
|---------|--|
| 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 |

Программа профессионального модуля может быть использована:

только в рамках реализации специальности **43.02.14** **Гостиничное дело**

1.2. Цели и задачи учебной практики – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе учебной практики, в форме практической подготовки должен:

иметь практический опыт:

- 1) планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- 2) разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- 3) выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- 4) определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

уметь:

1. структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
2. способы управления доходами гостиницы;
3. особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;

4.	особенности работы с различными категориями гостей;
5.	методы управления продажами с учётом сегментации;
6.	способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
7.	особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
8.	каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
9.	ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
10.	принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
11.	методы максимизации доходов гостиницы;
12.	критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
13.	виды отчетности по продажам;

знать:

1.	осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
2.	выделять целевой сегмент клиентской базы;
3.	собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
4.	ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
5.	разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
6.	выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
7.	планировать и прогнозировать продажи;
8.	проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение учебной практики профессионального модуля

всего часов		в том числе		Формат практики
учебной практики	72			
МДК.04.01 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта	72	часа,		концентрированно
МДК 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	0	часов,		

2. Результаты освоения учебной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся

Результатом освоения учебной практики, в форме практической подготовки является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности

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

в том числе 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 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
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, применять стандарты антикоррупционного поведения
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 поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3. Содержание учебной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся

УП. 4.01. организация и контроль текущей деятельности сотрудников бронирования и продаж гостиничного продукта

ОК и ПК	Иметь практический опыт (из ФГОС)	Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Объем часов	База практики
ПК 4.1, ОК 1-5, 7, 9-10	В планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация рабочего места 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; 4. Оформление бронирования с использованием телефона 5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 7. Оформление индивидуального бронирования 8. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 9. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 	26	ЧПОУ «КУП»
ПК 4.1, 4.2, 4.3 ОК 1-10	В разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;	<ol style="list-style-type: none"> 10. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 11. Внесение 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 	20	
ПК 4.3 ОК 1-5, 7, 9-10	В выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;	<ol style="list-style-type: none"> 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 	16	

ПК 4.3	определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.	18. Создание отчетов по бронированию	10	
ОК 1-10		19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.		
		Всего	72	
		Дифференцированный зачёт		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ, реализующей практическую подготовку обучающихся

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной практики

Реализация учебной практики предполагает наличие

учебного кабинета	Тренажеры, тренажерные комплексы: стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования
-------------------	--

4.2 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

УП.04 Учебная практика

Тренажеры, тренажерные комплексы: стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования

Оборудование:

персональный компьютер (ноутбук) имеющий выход в Интернет; стойка ресепшн со столом; телефон/факс; МФУ; сейф; ключница; место хранения наличности; стеллаж для папок; накопители для бумаги; часы.

4.2. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

ГОСТИНИЧНАЯ ИНДУСТРИЯ. Учебник для СПО

<https://urait.ru/bcode/451271> Тимохина Т. Л. Российский

государственный гуманитарный университет (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 336

ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС. Учебник для СПО <https://urait.ru/bcode/451272>

Тимохина Т. Л. Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 331

ОРГАНИЗАЦИЯ И СПЕЦИФИКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦАХ. Учебное пособие для СПО <https://urait.ru/bcode/467368>

Фаустова Н. В. Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 188

ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ. Учебное пособие для СПО <https://urait.ru/bcode/452777> Бугорский В. П. Российский

государственный гуманитарный университет (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 165

ГОСТИНИЧНАЯ ИНДУСТРИЯ. Учебник и практикум для СПО

<https://urait.ru/bcode/456706> Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С.

Нижегородский государственный инженерно-экономический университет (г. Княгинино). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 449

ДЕЛОВОЙ АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК ДЛЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА (В1) 5-е изд.,
испр. и доп. Учебное пособие для СПО <https://urait.ru/bcode/453934>

Воробьева С. А., Киселева А. В. Академия труда и социальных отношений
(г. Москва) Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 192
ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ 2-е
изд., испр. и доп. Учебник для СПО <https://urait.ru/bcode/453454> Ветитнев А.
М., Коваленко В. В., Профессиональное образование Гриф УМО СПО Рязанский
государственный радиотехнический университет (г. Рязань). Профессиональное
образование Гриф УМО СПО 2020 с 340

ДЕЛОВОЙ АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК ДЛЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА (В1) 5-е изд.,
испр. и доп. Учебное пособие для СПО <https://urait.ru/bcode/453934>

Воробьева С. А., Киселева А. В. Академия труда и социальных отношений
(г. Москва) Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 192

КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ. Учебник и практикум для СПО
<https://urait.ru/bcode/455791> Отв. ред. Химик В. В., Волкова Л. Б.

Санкт-Петербургский государственный университет (г. Санкт-Петербург).
Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 308

Ресурсы Интернет

Библиотеки, каталоги ресурсов Интернет

1. Информация в сфере гостиничного бизнеса, что позволяет быть в курсе текущих событий и туристам, и владельцам гостиниц, и службам бронирования. www.hotelnews.ru
2. Система бронирования для турагентств <http://www.amadeus.ru/>
3. Журнал «Академия гостеприимства» <http://hotel-rest.biz/>
4. Интернет-ресурс для профессионалов гостиничной отрасли. Правительство Москвы, комитет по внешнеэкономической деятельности, гостиничное хозяйство. Раздел «Статистика» – www.moshotel.ru
5. Федеральное агентство по туризму РФ // www.russiatourism.ru

Интернет ресурсы по

английскому языку Словари и справочники

АВВУУ Lingvo Русско-английский и англо-русский словари <http://www.lingvo.ru>

Онлайн-словарь международной переводческой

компании <http://www.multitran.ru>

Onlineверсия

LongmanDictionary_

<http://www.ldoceonline.co>

Onlineверсия

OxfordDictionary_

<http://www.oup.com>

4.3. Общие требования к организации учебной и практики

Учебная практика, в форме практической подготовки направлена на приобретение первоначального практического опыта и способствует формированию у студентов практических профессиональных умений.

Учебная практика, в форме практической подготовки реализуется в рамках модулей ОПОП по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения студентами общих и профессиональных компетенций по избранной специальности в ходе производственной практики.

Учебная практика, в форме практической подготовки может проводиться как концентрированно (блоком), в несколько периодов, так, и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессиональных модулей.

Содержание учебной практики, в форме практической подготовки определяется требованиями к результатам обучения по конкретному профессиональному модулю ОПОП.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство учебной практикой: специалисты с высшим профессиональным образованием – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин, представители работодателей.

4.5. Используемые технологии обучения

В целях реализации компетентного подхода в образовательном процессе используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, анализ конкретных ситуаций, кейс метод, психологические и иные тренинги, круглый стол (групповые дискуссии и дебаты), проблемное обучение, мозговой штурм или брейнсторминг, интеллект-карты, интернет-экскурсии (интерактивная экскурсия), экскурсионный практикум, мастер-класс, знаково-контекстное обучение, проектное обучение, олимпиада, конференция, дистанционное обучение, работа в малых группах, социальные проекты (внеаудиторные формы - соревнования, фильмы, спектакли, выставки и др.), интерактивные лекции (применением видео- и аудиоматериалов) и др.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ,

реализующей практическую подготовку обучающихся

5.1 Банк средств для оценки результатов обучения

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований. Оценочные средства составляются преподавателем самостоятельно при ежегодном обновлении банка средств. Количество вариантов зависит от числа обучающихся.

5.2. Показатели оценки результата освоения общих и профессиональных компетенций

Результаты	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Освоенные профессиональные компетенции		
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Планирование деятельности службы бронирования и продаж;	- экспертная оценка на практическом занятии
	Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	- экспертная оценка выполнения проблемно-ориентированной задачи и устной презентации аргументации выбора, выполнения ситуационных задач на практических занятиях и в ходе учебной Практики
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	- наблюдение во время практического занятия и в ходе учебной практики
	Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	
	Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	- экспертная оценка результатов выполнения практического задания
	Координация деятельности подчиненных	
	Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	
	Управление конфликтными ситуациями в службе бронирования и продаж	

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной практике.
	Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	
	Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	Наблюдение и экспертная оценка в процессе учебной практики. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение современной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования	Наблюдение и экспертная оценка в процессе учебной практики.
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной Деятельность	
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантность в рабочем коллективе	
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Владение способами корректного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей	
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	Владение способами сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной Деятельности	
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Демонстрация умений в заполнении бланков	

Студент по результатам учебной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся, должен представить отчетную документацию:

1. Отчет по учебной практике, реализующей практическую подготовку обучающихся.