



Сибирский университет
потребительской
кооперации
(СибУПК)

автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Л.В. Ватлина

«20» мая 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональному модулю

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

по специальности
среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

квалификация выпускника:
Специалист по гостеприимству

Новосибирск
2021

Рабочая программа учебной практики по профессиональному модулю «ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Минобрнауки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552.

РАЗРАБОТЧИК:

Архипова Н.Н., преподаватель кафедры сервиса и туризма

РЕЦЕНЗЕНТ:

Осипова Е.Н., канд. техн. наук, доцент, заведующий кафедрой сервиса и туризма

Рабочая программа учебной практики по профессиональному модулю «ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол от 20.05.2021 г., № 10

Заведующий кафедрой
сервиса и туризма



Е.Н. Осипова

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Целью учебной практики по профессиональному модулю ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж* является формирование у обучающихся профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, направленное на освоение вида деятельности по бронированию и продажам гостиничного продукта, и способствующее формированию общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Задачами учебной практики по профессиональному модулю ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж* являются:

- закрепление и углубление знаний и умений, полученных при изучении междисциплинарных курсов (МДК) *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта*;

- получение навыков в принятии заказов от потребителей на бронирование и оформление заказов;

- закрепление навыков бронирования и ведения документации;

- закрепление умений по информированию потребителя о бронировании.

В результате прохождения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж* 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.

1.2. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики – учебная, по профилю специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Способ проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж*: в условиях учебной гостиницы Сибирского университета потребительской кооперации.

Форма проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ. 04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж*:

концентрированно - путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения учебных практик, предусмотренных ОПОП СПО, после освоения междисциплинарного курса.

1.3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫЕ С

ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результаты освоения ООП: код и формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения: знания, умения, навыки характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы
Общие компетенции	
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p><i>Знать:</i> основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p><i>Уметь:</i> определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы</p>
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	<p><i>Знать:</i> номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> <p><i>Уметь:</i> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p>
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<p><i>Знать:</i> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современную научную и профессиональную терминологию</p> <p><i>Уметь:</i> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности службы бронирования и продаж; применять современную научную профессиональную терминологию в деятельности службы бронирования и продаж</p>
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<p><i>Знать:</i> психологические основы деятельности коллектива службы бронирования и продаж</p> <p><i>Уметь:</i> организовывать работу коллектива службы бронирования и продаж; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности службы бронирования и продаж</p>
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и	<p><i>Знать:</i> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений в работе службы бронирования и продаж.</p>

культурного контекста.	<i>Уметь:</i> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе службы бронирования и продаж
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<i>Уметь:</i> - описывать значимость своей профессии (специальности) <i>Знать:</i> - сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - значимости профессиональной деятельности по профессии (специальности).
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<i>Знать:</i> правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности службы бронирования и продаж; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности <i>Уметь:</i> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	<i>Уметь:</i> - использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; - применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; - пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) <i>Знать:</i> - роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; - основ здорового образа жизни; - условий профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); - средств профилактики перенапряжения.
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<i>Знать:</i> современных средств и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности службы бронирования и продаж <i>Уметь:</i> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение в работе службы приема и размещения
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	<i>Знать:</i> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); правила чтения текстов профессиональной направленности <i>Уметь:</i> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; писать простые

	связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
Профессиональные компетенции	
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<i>Знать:</i> структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта
	<i>Уметь:</i> оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи
	<i>Иметь практический опыт:</i> планирования 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	<i>Знать:</i> особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта
	<i>Уметь:</i> 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; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж
	<i>Иметь практический опыт:</i> организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня	<i>Знать:</i> критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам
	<i>Уметь:</i> оценивать эффективность работы службы

качества	бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта
	<i>Иметь практический опыт:</i> контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

1.4. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная практика по профилю специальности 43.02.14 Гостиничное дело реализуется в рамках профессионального модуля *ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж*

1.5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж* проводится у обучающихся:

- на базе среднего общего образования: для очной формы – на 4 курсе в 2 семестре, в течение 2 недель.

Учебная практика проходит на базе учебной гостиницы Сибирского университета потребительской кооперации.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Трудоемкость учебной практики

Продолжительность учебной практики по профессиональному модулю ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж* по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и учебному плану составляет 72 часа.

2.2. Содержание этапов прохождения учебной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике	Код компетенции
1	Подготовительный этап	1. Инструктаж по технике безопасности и правилам поведения во время прохождения учебной практики. 2. Определение цели, задач учебной практики	ОК01-ОК05 ОК-07 ОК-09 ОК-10

2	<p>Основной этап (практическая подготовка)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 2. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 3. Оформление бронирования с использованием телефона 4. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 5. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 6. Оформление индивидуального бронирования 7. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 8. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 9. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 10. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 11. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 12. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 13. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 14. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 	<p>ОК-01, ОК-02, ОК-04, ОК-05, ОК-09, ОК-10 ПК -4.1,4.2,4.3</p>
3	<p>Этап обработки и анализа информации (практическая подготовка)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам 2. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 3. Создание отчетов по бронированию и продажам. 	<p>ОК-02, ОК-05, ОК-09, ОК-10</p>
4	<p>Этап подготовки отчета</p>	<p>Описание, обобщение, подготовка информации для отчета, оформление и защита отчета</p>	<p>ОК-02, ОК-09</p>

РАЗДЕЛ 3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Формы документов и отчетности о прохождении учебной практики

При направлении на учебную практику по профессиональному модулю ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж* обучающийся получает:

- инструкцию по технике безопасности и правилам поведения при прохождении практики по профессиональному модулю обучающимися СибУПК в организации;
- задание на учебную практику.

В период прохождения учебной практики обучающимся ведется Дневник прохождения практики. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-материалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По результатам прохождения учебной практики обучающийся обязан предоставить на кафедру:

- отчет о прохождении учебной практики;
- аттестационный лист по учебной практике;
- характеристику обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики;
- дневник прохождения практики.

3.2. Требования к содержанию и оформлению Отчета о прохождении учебной практики

При представлении Отчета о прохождении учебной практики основные структурные элементы располагаются в следующей последовательности:

- Титульный лист Отчета о прохождении учебной практики;
- аттестационный лист по учебной практике;
- характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики;
- задание на учебную практику;
- дневник прохождения практики;
- содержание;
- введение;
- основная часть отчета о прохождении учебной практики;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Титульный лист выступает первой страницей отчета о прохождении учебной практики, при этом номер страницы не проставляется.

Содержание является второй страницей отчета о прохождении учебной практики, на которой номер страницы проставляется.

Содержание включает введение, наименование разделов основной части Отчета о прохождении учебной практики, заключение, список использованных источников и приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются перечисленные элементы. Слово «СОДЕРЖАНИЕ» записывается в виде заголовка прописными буквами.

Введение включает следующие обязательные элементы: цель и задачи учебной практики, указание организации, на базе которой проходила учебная практика, краткое описание выполненных работ на практике, практическая значимость полученных результатов.

Основная часть отчета должна содержать 5 разделов.

При прохождении учебной практики на базе учебной гостиницы университета основная часть отчета должна содержать следующие разделы:

1. этап: Подготовительный этап:

1. Инструктаж по технике безопасности и правилам поведения во время прохождения учебной практики.

2. Определение цели, задач учебной практики.

2 этап: Основной этап

1. Планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

2. Структура службы бронирования и продаж. Взаимосвязь с другими подразделениями.

3. Организация рабочего места сотрудников службы бронирования и продаж.

4. Обучение персонала службы бронирования и продаж приемам различных продаж

5. Процесс бронирования номеров. Источники и каналы получения бронирования. Оформление бронирования с использованием телефона, Интернета, туроператора, через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

6. Особенности работы с различными категориями гостей. Оформление заявок на бронирование:

- индивидуальное,
- групповое,
- от компаний,
- коллективное бронирование.

7. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.

3 этап: Этап обработки и анализа информации

1. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам

2. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения

3. Создание отчетов по бронированию и продажам.

4 Этап: Этап подготовки отчета

Описание, обобщение, подготовка информации для отчета, оформление и защита отчета

Образец содержания отчета о прохождении учебной практики по профессиональному модулю ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж* представлен в Приложении 2.

В заключении должны быть представлены основные итоговые результаты выполненных работ, изложены краткие выводы.

Список использованных источников является необходимым и завершающим элементом Отчета о прохождении учебной практики. Список использованных источников должен содержать библиографическое описание источников, непосредственно использованных студентом в процессе прохождения учебной практики и подготовки Отчета о прохождении учебной практики.

В данный список использованных источников могут быть включены источники, как рекомендованные преподавателем профессионального модуля (руководителем учебной практики), так и самостоятельно найденные, и использованные обучающимся при выполнении работы.

В Приложения включаются материалы, связанные с выполнением работ на практике, но которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть Отчета о прохождении учебной практики. К ним могут относиться:

- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- справочные данные;
- документы организации;
- фотографии;
- крупные схемы, графики, рисунки, диаграммы и др.

3.3. Порядок проведения промежуточной аттестации по итогам учебной практики

Аттестация по итогам учебной практики проводится в последний день прохождения практики.

В качестве формы контроля предусмотрен дифференцированный зачет в форме собеседования, который выставляется при условии:

- положительного аттестационного листа по учебной практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики;

– полноты и своевременности представления дневника о прохождении практики;

– полноты и своевременности представления Отчета о прохождении учебной практики в соответствии с заданием на учебную практику.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

3.2.1 Основные источники (печатные):

1. Баумгартен Л.В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для СПО / Баумгартен Леонид Владимирович. - М.:Юрайт, 2019.-338
Профессиональное образование

2. Соколова С. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для СПО / Соколова С.В.-М.: Академия, 2018. -192с.

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Тимохина Т.Л.-М.: Юрайт, 2018. -332с.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: Учебное пособие / Гончарова Людмила Павловна. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с.: 60х90 1/16. - (Среднее профессиональное образование) ISBN 978-5-16-107227-1 (online) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987236>.- ISBN 978-5-534-10548-3.-Режим доступа: <https://biblio-online.ru>

2. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие / Е.И. Мазилкина. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 207 с. – (Среднее профессиональное образование). – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=965916>

3.2.3 Дополнительные источники:

1. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие для учреждений СПО / Гридин Анатолий Дмитриевич. - 3-е изд., испр. - М.: Академия, 2016. - 222с. - (Профессиональное образование. Гостиничный сервис).- Библиогр.:с.216-217. - ISBN 978-5-4468-3040-4.

2. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник для учреждений СПО / М.А. Ёхина. - 2-е изд.,испр.и доп. - М. : Академия, 2016. - 237с. : ил. - (Профессиональное образование). - Библиогр.:233-234. - ISBN 978-5-4468-2322-2.

3. Зайцева Т.В. Управление персоналом: учебник для учреждений СПО / Т.В. Зайцева, А. Т. Зуб. - М.: Форум: Инфра-М, 2016.

4. Можяева Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. — 120 с.

5. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие / Д.П. Стригунова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: КноРус, 2016. - 227с.

3.2.4 Журналы (электронные):

«Гостиничное дело»
«Академия гостеприимства»
«Туризм: право и экономика»
«Ресторанные ведомости».

3.2.5. Современные профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет

- Глобальная система бронирования Amadeus Russia:
<http://www.amadeus.ru/>

- Глобальная система бронирования Sabre:
<http://www.sabretravelnetwork.ru/home/>

- Глобальная система распределения Travelport: <http://www.travelport.com/Corporate-Site/Solutions/Travel-Suppliers/Hotel>

3.2.6. Перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем

Microsoft Power Point,

Microsoft Windows,

Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

Справочно-правовая система «Гарант»

- Учебная версия АСУ Эдельвейс

- Учебная версия АСУ Фиделио

3.2.7 Журналы (электронные):

«Гостиничное дело»
«Академия гостеприимства»
«Туризм: право и экономика»
«Ресторанные ведомости».

3.2.8. Современные профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет

- Глобальная система бронирования Amadeus Russia:
<http://www.amadeus.ru/>

- Глобальная система бронирования Sabre:
<http://www.sabretravelnetwork.ru/home/>

- Глобальная система распределения Travelport:
<http://www.travelport.com/Corporate-Site/Solutions/Travel-Suppliers/Hotel>

3.2.9. Перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем

Microsoft Power Point,

Microsoft Windows,

Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

Справочно-правовая система «Гарант»

- Учебная версия АСУ Эдельвейс

- Учебная версия АСУ Фиделио

4.3. Материально-техническое обеспечение учебной практики

Специально оборудованная учебная гостиница, тренажерный кабинет, компьютерный класс, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

Реализация программы учебной практики предполагает наличие учебного тренажерного кабинета. Оборудование учебного тренажерного кабинета и рабочих мест кабинета:

- рабочее место преподавателя;

- рабочие места по числу обучающихся;

- учебно-методическое обеспечение (учебное пособие, методические указания для обучающихся, раздаточные материалы);

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением (справочно-правовые системы «Консультант Плюс», «Гарант»);

- мультимедиа-проектор;

- экран.

РАЗДЕЛ 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

5.1 Текущий контроль

Текущий контроль оценивает ход прохождения учебной практики, применяемый для проверки степени освоения программы прохождения практики и проводится в виде собеседования.

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

5.2 Оценочные материалы для текущего контроля

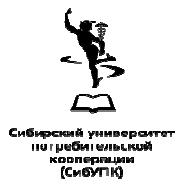
Вопросы к дифференцированному зачету по учебной практике по ПМ.01 *Бронирование гостиничных услуг*

1. Организация рабочего места службы бронирования и продаж.
2. Контроль за работой службы бронирования и продаж.
3. Организация службы бронирования и продаж. Структура службы.
4. Взаимосвязь службы бронирования и продаж с другими службами.
5. Процесс бронирования номеров.
6. Каналы бронирования номеров.
7. Виды заявок по бронированию и действия по ним.
8. Последовательность и технология бронирования мест в гостинице.
9. Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования.
10. Особенности продажи номерного фонда в гостиницах.
11. Процесс продажи дополнительных услуг в гостиницах.
12. Стимулирование сотрудников службы бронирования и продаж.
13. Категории гостей в отеле. Особенности работы с ними.
14. Контроль над передачей забронированных номеров.
15. Отчеты по бронированию и продажам.
16. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.
17. Основные функции службы бронирования и продаж.
18. Ошибки сотрудников службы бронирования и продаж при ведении телефонных переговоров.
19. Способы планирования продаж.
20. Обучение персонала службы бронирования и продаж.

5.3 Критерии оценки при защите отчета по практике:

Оценка	Характеристика
Отлично	Выполнены задания, предусмотренные программой практики, уровень освоения компетенций глубокий. Выполнены все требования к написанию отчета; логично изложен материал, сформулированы выводы, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на вопросы.
Хорошо	Выполнены задания, предусмотренные программой практики, освоены все компетенции. Выполнены все требования к написанию и защите отчета, но при этом имеются недочеты: имеются неточности в изложении материала, имеются упущения в оформлении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы.
Удовлетворительно	Выполнены задания, предусмотренные программой практики, освоены все компетенции. Имеются существенные отступления от требований к оформлению отчета, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы во время защиты.
Неудовлетворительно	Студент не усвоил значительную часть программного материала практики, уровень освоения компетенции низкий, не ответил на

большинство основных и дополнительных вопросов, либо отказавшийся отвечать на вопросы.



**автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

Вид практики: УЧЕБНАЯ

По профессиональному модулю: ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж*

Специальность СПО: 43.02.14 Гостиничное дело

Выдано обучающемуся _____ курса _____ группы

(Ф.И.О.)

(наименование организации)

Сроки прохождения практики с «__» _____ 20__ по «__» _____ 20__ года

В ходе прохождения практики предусмотрено выполнение следующих видов работ:

1. Ведение и оформление Дневника прохождения практики.
2. Обработка и анализ информации
3. Составление и оформление Отчета о прохождении практики.

№	Виды работ (перечень заданий) на практике	Количество часов на выполнение задания
1	Подготовительный этап	6
2	Основной этап:	40
3	Этап обработки и анализа информации:	20
4	Этап подготовки отчета	6
	Всего	72

Задание выдано

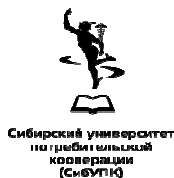
Руководитель практики от образовательной организации _____
(должность, Ф.И.О.)

Дата «__» _____ 20__ года _____
(подпись)

Задание получено

Обучающийся _____
(Ф.И.О.)

Дата «__» _____ 20__ года _____
(подпись)



автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»

Кафедра сервиса и туризма

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
ПО УЧЕБНОЙ, ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

(Ф.И.О. полностью)

обучающийся(аяся) на _____ курсе _____ группы по специальности СПО

(код и наименование специальности)

Успешно прошел(ла) учебную практику по профессиональному модулю ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж*

в объеме _____ часов с « ____ » _____ 20 ____ по « ____ » _____ 20 ____ года

в организации _____.

(наименование организации, юридический адрес)

Оценка освоения профессиональных компетенций на уровне формирования умений и приобретения первоначального практического опыта по виду деятельности:

Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики, в рамках освоения профессиональных компетенций	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы

Характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики

В ходе проведения практики демонстрировал интерес к будущей профессии, проявил понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, рационально организовывал собственную деятельность, выбирал типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивал их эффективность и качество, принимал правильные решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нес за них ответственность, осуществлял поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития, использовал информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности в ходе практики, работал в коллективе и команде, эффективно общался с коллегами, руководством, потребителями, брал на себя ответственность за работу членов команды, за результат выполнения заданий, самостоятельно определял задачи профессионального и личностного развития, занимался самообразованием, осознанно планировал повышение квалификации, ориентировался в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности, успешно выполнял все виды работ в условиях, имитирующих боевые действия.

(выбранные позиции подчеркнуть)

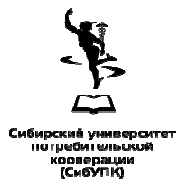
Дополнительно об обучающемся

сообщаем: _____

Руководитель практики
от образовательной организации

(подпись)

(Ф.И.О.)



автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»

Кафедра сервиса и туризма

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ
УЧЕБНОЙ, ПРАКТИКИ**

По профессиональному модулю ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж*

Место прохождения практики: _____
(наименование организации (предприятия))

Обучающегося(ейся) _____ курса

(Фамилия И.О.)

(группа, шифр)

Руководитель практики _____

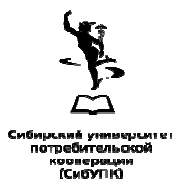
(должность, ученое звание, ученая степень)

(Фамилия И.О.)

Оценка после защиты _____

Дата защиты _____

Новосибирск [год]



**автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

Кафедра сервиса и туризма

**ИНСТРУКЦИЯ
по технике безопасности и правилам поведения при прохождении
учебной практики
по профессиональному модулю ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
бронирования и продаж*
студентами СПО СИБУПК в организации**

1. К практическим занятиям допускаются лица, ознакомленные с данной инструкцией по технике безопасности и правилам поведения.
2. Работа студентов в организации разрешается только в присутствии руководителя.
3. При прохождении практики в компании категорически запрещается:
 - находиться в помещении в верхней одежде;
 - класть одежду и сумки на столы;
 - находиться в помещении с едой и напитками;
 - располагаться сбоку или сзади от включенного монитора;
 - присоединять или отсоединять кабели, трогать разъемы, провода и розетки;
 - передвигать компьютеры;
 - открывать системный блок;
 - лезть различными предметами в розетку.
4. Находясь на практике, студенты обязаны:
 - соблюдать тишину и порядок;
 - выполнять все требования руководителя;
 - работать только по поручению руководителя;
 - соблюдать режим работы, при проявлении рези в глазах, резком ухудшении видимости, невозможности сфокусировать взгляд или навести его на резкость, появлении боли в пальцах и кистях рук, усилении сердцебиения немедленно покинуть рабочее место, сообщить о происшедшем преподавателю и обратиться к врачу;
 - оставлять рабочее место чистым.
5. Работая за рабочим столом и компьютером, необходимо соблюдать правильную позу:
 - расстояние от экрана до глаз 70-80 см (расстояние вытянутой руки);
 - вертикально прямая спина;
 - плечи опущены и расслаблены;
 - ноги на полу и не скрещены;
 - локти, запястья и кисти рук на одном уровне;
 - локтевые, тазобедренные, коленные, голеностопные суставы под прямым углом.
6. При поездке на место практики соблюдать все правила дорожного движения, переходить улицы и положенных местах на зеленый свет светофора, при пользовании метрополитеном соблюдать все правила безопасности.

С инструкцией ознакомлен
Обучающийся _____

(Ф.И.О.)

Дата « _____ » _____ 20 ____ года _____

(подпись)

Образец содержания Отчета по учебной практике

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. Подготовительный этап
2. Основной этап
3. Этап обработки и анализа информации
4. Этап подготовки отчета

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЯ