

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Самарской области  
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

СОГЛАСОВАНО  
с организацией

ООО «Отель-Эксперт»  
(наименование)

Акт согласования  
от 29.08. 2018 г.

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора ГБПОУ СГКСТД  
№173 от 29.08.2018.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников**

**службы бронирования и продаж**

специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Самара 2018 г.

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой)

комиссией

Протокол № 1 от 29.08.2018 г.

Председатель ПЦК Бачерикова И.Г.  
(Ф.И.О.)

Автор: Танич Ю.С.  
(Ф.И.О.)

Дата актуализации	Результаты актуализации	Одобрено
		Протокол ПЦК № ____ от « ____ » _____ 20__ г

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 09.12.2016 г., № 1552, примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, регистрационный номер 43.02.14-170717.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	7
3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	13
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	16

## **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности – организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.

Программа учебной практики профессионального модуля ПМ.04 может быть использована как программа профессионального обучения, а также в рамках освоения ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

### **1.2. Цели и задачи учебной практики**

Цель учебной практики – формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках ППССЗ по основным видам деятельности, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов.

Задачи учебной практики – совершенствовать умения и способствовать приобретению практического опыта, в соответствии с указанным видом деятельности, основными и профессиональными компетенциями.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся, в ходе освоения профессионального модуля, должен

#### **иметь практический опыт:**

- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления 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 продаж.

**1.3. Количество часов на освоение программы учебной практики  
ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников  
службы бронирования и продаж**

Всего – 36 часов (1 неделя).

Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы учебной практики является - сформированность у обучающихся профессиональных умений первоначального практического опыта в рамках ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с указанным видом профессиональной деятельности, основными и профессиональными компетенциями.

Код	Наименование результата освоения практики
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 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

### 3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Виды работ на учебной практике

№	Образовательные результаты (умения, практический опыт, ПК)	Виды работ
1.	<b>ПК 4.1.</b> Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	– оформление операций по внесению данных бронирования с использованием специализированного программного обеспечения; – оформление внесения дополнительной информации в заказ на бронирование;
2.	<b>ПК 4.2.</b> Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	– оформление приема заказа и обеспечения бронирования; – оформление бронирования с использованием телефона; – оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора; – оформление бронирования с использованием сайтов отелей и системы интернет-бронирования; – оформление индивидуального бронирования; – оформление группового, от компаний и коллективного бронирования; – оформление внесения изменений в листы ожидания. Выполнение оформления заявок на резервирование номеров; – оформление аннуляции бронирования; предоставление информации о возможных штрафных санкциях в отношении гостей; – оформление счетов на предоплату и подтверждения о резервировании номеров; – оформление бланков документов при неявке, отмене и аннуляции бронирования; – информирование гостей о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; – информирование служб гостиничного предприятия об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам



Изменение № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

3.	<b>ПК 4.3.</b> Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.	<ul style="list-style-type: none"><li>– организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия;</li><li>– проверка информации по бронированию мест и специальных заказов на услуги и состоянии номерного фонда;</li><li>– осуществление контроля за передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения;</li><li>– осуществление контроля за получением обратной связи от соответствующих служб гостиничного предприятия.</li></ul>
----	---	--

Изменение № \_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### 3.2. Тематический план учебной практики

Виды работ	Наименование разделов, тем учебной практики	Количество часов
1	2	3
<b>Раздел 1.</b> Организация работы службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.	<b>Тема 1.1.</b> Организация рабочего места.	1
	<b>Тема 1.2.</b> Специализированное программное обеспечение гостиничного предприятия.	1
	<b>Тема 1.3.</b> Профессиональные программы приема заказа и обеспечения бронирования.	2
<b>Раздел 2.</b> Предоставление услуг по бронированию и продажам в гостиничном предприятии.	<b>Тема 2.1.</b> Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.	10
	<b>Тема 2.2.</b> Оформление текущей документации службой бронирования и продаж гостиничного предприятия. Текущая работа с гостями.	14
<b>Раздел 3.</b> Организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия.	<b>Тема 3.1.</b> Контроль за деятельностью службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.	4
	<b>Тема 3.2.</b> Взаимодействие со службами гостиничного предприятия.	2
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>
<b>Всего</b>		<b>36</b>

### 3.3. Содержание учебной практики

Наименование разделов, тем учебной практики	Содержание учебных занятий	Количество часов
<b>Раздел 1.</b> Организация работы службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.		<b>4</b>
<b>Тема 1.1.</b> Организация рабочего места.	<b>Урок № 1.</b> Вводный инструктаж по технике. Организация рабочего места.	1
<b>Тема 1.2.</b> Специализированное программное обеспечение гостиничного предприятия.	<b>Урок № 2.</b> Выполнение операций по внесению данных бронирования с использованием специализированного программного обеспечения.	1
<b>Тема 1.3.</b> Профессиональные программы приема заказа и обеспечения бронирования.	<b>Урок № 3.</b> Выполнение оформления приема заказа и обеспечения бронирования.	2
<b>Раздел 2.</b> Предоставление услуг по бронированию и продажам в гостиничном предприятии.		<b>24</b>
<b>Тема 2.1.</b> Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.	<b>Урок № 4.</b> Выполнение процедуры бронирования с использованием телефона.	2
	<b>Урок № 5.</b> Выполнение процедуры бронирования с использованием Интернета и туроператора.	2
	<b>Урок № 6.</b> Выполнение процедуры бронирования с использованием сайтов отелей и системы интернет-бронирования.	2
	<b>Урок № 7.</b> Выполнение индивидуального бронирования.	2
	<b>Урок № 8.</b> Выполнение группового, от компаний и коллективного бронирования.	2
<b>Тема 2.2.</b> Оформление текущей документации службой бронирования и продаж гостиничного предприятия. Текущая работа с гостями.	<b>Урок № 9.</b> Выполнение внесения изменений в листы ожидания. Выполнение оформления заявок на резервирование номеров.	2
	<b>Урок № 10.</b> Выполнение аннуляции бронирования. Выполнение предоставления информации о возможных штрафных санкциях в отношении гостей.	2
	<b>Урок № 11.</b> Выполнение внесения дополнительной информации в заказ на бронирование.	2
	<b>Урок № 12.</b> Выполнение оформления счетов на предоплату и подтверждения о резервировании номеров.	2
	<b>Урок № 13.</b> Выполнение оформления бланков документов при неявке, отмене и аннуляции бронирования.	2

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области  
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

Изменение № \_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

	<b>Урок № 14.</b> Выполнение информирования гостей о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	2
	<b>Урок № 15.</b> Выполнение информирования служб гостиничного предприятия об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.	2
<b>Раздел 3.</b> Организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия.		<b>6</b>
<b>Тема 3.1.</b> Контроль за деятельностью службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.	<b>Урок № 16.</b> Выполнение проверки информации по бронированию мест и специальных заказов на услуги и состоянии номерного фонда	2
	<b>Урок № 17.</b> Выполнение контроля за передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	2
<b>Тема 3.2.</b> Взаимодействие со службами гостиничного предприятия.	<b>Урок № 18.</b> Выполнение отслеживания за получением обратной связи от соответствующих служб гостиничного предприятия.	2
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>
<b>Всего</b>		<b>36</b>

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация рабочей программы учебной практики предполагает наличие лаборатории – стойка бронирования и продаж гостей с модулем онлайн бронирования.

Оснащение учебного кабинета:

1. компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
2. технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
3. аудиовизуальные средства обучения;
4. интерактивная доска;
5. принтер лазерный;
6. сканер;
7. телефон;
8. локальная сеть;
9. подключение к глобальной сети Интернет;
10. профессиональные информационные системы Fidelio, Nogatex, Libra.

### **4.2. Информационное обеспечение Основные источники**

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения: учебник для сред. проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 288с.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг, учебное пособие для студентов вузов – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2011 – 224с.
3. 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.
4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с.
6. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2009 – 304с.

7. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // СПС «Гарант Эксперт».
8. ГОСТ Р 50690-2017. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 г. № 1561-ст).
9. 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"
10. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. / Под ред. Р.Б. Ноздрёвой.- М.: ЮНИТИ, 2010.- 830 с.
11. 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>
12. 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-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

#### **Дополнительные источники**

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.
2. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.
3. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник. - М.: Изд-во «Галер», 2001.
4. Деревицкий А.В. Школа продаж. – СПб., 2007.
5. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и К°, 2009. - 248с.
6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 208с.
7. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.
8. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2005, -192 с: ил.
9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2010 – 352с.
10. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.

### **Журналы (электронные):**

1. «Отель»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO - отель»
5. «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

### **Интернет-ресурсы**

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

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результаты обучения (сформированные умения, практический опыт в рамках ВПД)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;</li> <li>– разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>– выявления конкурентоспособности гостиничного продукта;</li> <li>– определений эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</li> </ul>	<p>Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.</p>
<p><b>умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>– выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>– собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>– ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</li> <li>– разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>– выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>– планировать и прогнозировать продажи;</li> <li>– проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж</li> </ul>	<p>Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.</p>
	<b>Дифференцированный зачет</b>