

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.04 профессионального модуля ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (Приказ Минобрнауки России от 09.12.2016 N 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело"(Зарегистрировано в Минюсте России 26.12.2016 N 44974) , положения о практике обучающихся , осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 18 апреля 2013 №291.

Организация-разработчик : ГБПОУ КО «Тарусский многопрофильный техникум»

Разработчик: Емельянова Л.О.- преподаватель специальных дисциплин.

# Содержание

[ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА](#_bookmark0)

[ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ](#_bookmark1)

[РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ](#_bookmark2)

[СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ](#_bookmark3)

[УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ](#_bookmark4)

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ .

# ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена ГБПОУ КО «Тарусский многопрофильный техникум» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело базового уровня подготовки*,* разработанной в соответствии с ФГОС СПО

Общий объем времени на проведение практики определяется ФГОС СПО, сроки проведения устанавливаются техникумом в соответствии с ОПОП СПО.

Учебная практика проводится техникумом в рамках профессиональных моду- лей и может реализовываться как концентрированно в несколько периодов, так и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессиональных модулей.

Учебная практика направлена на получение первоначального практического опыта. Учебная практика может проводиться как в техникуме (при выполнении условий реализации программы практики), так и в организациях (на предприятиях) на основании договоров между организацией и техникумом.

Учебная практика может быть направлена на освоение одной или нескольких рабочих профессий, если это является одним из видов профессиональной деятельности ФГОС СПО.

Программа практики разрабатывается техникумом на основе рабочих программ модулей ОПОП специальности 43.02.14 Гостиничное дело , макета программы учебной практики и согласовывается с организациями, участвующими в проведении практики. Одной из составляющей программы практики является разработка форм и методов контроля для оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций (оценочные материалы); к работе над этим разделом должны привлекаться специалисты организаций (предприятий), в которых проводится практика. При разработке содержания каждого вида практики по профессиональному модулю следует выделить необходимые практический опыт, умения и знания в соответствии с ФГОС СПО, а также виды работ, необходимые для овладения конкретной профессиональной деятельностью и включенные в рабочую программу модуля. Содержание практики по профилю специальности может уточняться в зависимости от специфических особенностей конкретной организации (предприятия).

Формой аттестации по всем видам практик является дифференцированный зачет.

# ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж**

# Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью программы под- готовки специалистов среднего звена ГБПОУ КО «Тарусский многопрофильный техникум» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело базового уровня подготовки*,* разработанной в соответствии с ФГОС СПО.

Содержание рабочей программы учебной практики направлено на освоение вида профессиональной деятельности: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Требования к содержанию практики регламентированы:

- федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования третьего поколения по специальности

43.02.14 «Гостиничное дело»;

-учебными планами специальности 43.02.14 «Гостиничное дело;

-рабочей программой ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

- потребностями ведущих организаций, предприятий

# Цель практики

Комплексное освоение обучающимися основных видов профессиональной деятельности по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта.

# Задачи практики

* совершенствование и закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обучения;
* формирование профессиональных компетенций через применение теоретических знаний;
* приобретение профессиональных навыков, необходимых для работы в сфере дизайна;
* обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью, формами и методами работы.

# Место практики в структуре ОПОП

Учебная практика является обязательным разделом основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, осуществляется после изучения междисциплинарного курса профессиональных модуля: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Для полного усвоения курса учебной практики необходимы знания, умения и навыки, формируемые дисциплинами общепрофессионального цикла: ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе; ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг; ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса; ОП.12 Сервисная деятельность; и др.

# Формы проведения практики

Учебная практика проводится в форме практических занятий.

# Место и время проведения практики

Учебная практика осуществляется в соответствии с графиком учебного процесса и учебным планом специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Учебная практика проводится в структурных подразделениях ОУ (в учебно- производственной мастерской, лаборатории).

# Количество часов на освоение программы ученой практики .

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной деятельности** | **Объем часов** |
| Учебная практика | 144 |
| Итоговая аттестация в форме (указать) | Дифференцированный зачет. |

**II РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

В результате освоения основной профессиональной образовательной программы, в структуру которой включена и учебная практика, у обучающихся

должны быть сформированы ОК, ПК, соответствующие видам профессиональ- ной деятельности:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код** | | **Наименование результата обучения** |
| ПК 4. 1. | | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ре- сурсах и персонале. |
| ПК 4.2. | | Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в со- ответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 4.3. | | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества |
| **Код** | **Наименование результата обучения** | |
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. | |
| ОК 02. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для вы- полнения задач профессиональной деятельности. | |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное разви- тие. | |
| ОК 04. | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руко- водством, клиентами. | |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | |
| ОК 06. | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное по- ведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. | |
| ОК 07. | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| 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. |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. |

В результате прохождения учебной практики по каждому из видов профессиональной деятельности обучающийся должен уметь:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ВПД 4 | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы брони- вания и продаж** | |
| УП 04  ПК 4.1. | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. | **Практический опыт:**   * планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале **Умения:** * оценивать и планировать потребность службы   бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;   * планировать и прогнозировать продажи   **Знания:**   * 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 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| УП 04  ПК 4.2. | Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | **Практический опыт:**   * 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; * выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; * оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке **Умения:** * осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; * собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; * ориентироваться в номенклатуре основных 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   **Знания:**   * 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 дополтельных 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; * нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; * перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; * методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта |
| УП 04 | Контролировать текущую | **Практический опыт:** |
| ПК 4.3. | деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | * контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; * определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта **Умения:** |
|  |  | - оценивать эффективность работы службы брониро |
|  |  | вания и продаж; |
|  |  | - определять эффективность мероприятий по стиму- |
|  |  | лированию сбыта гостиничного продукта |
|  |  | - разрабатывать и предоставлять предложения по по |
|  |  | вышению эффективности сбыта гостиничного про- |
|  |  | дукта |
|  |  | **Знания:** |
|  |  | - критерии и методы оценки эффективности работы |
|  |  | сотрудников и службы бронирования и продаж; |
|  |  | - виды отчетности по продажам |

# СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**3.1 Тематический план учебной практики: УП 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работни- ков службы бронирования и продаж**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Коды формиру емых ПК** | **Наименование об- разовательных ре- зультатов практи- ки(опыта, умений)** | **Содержание и виды работ по учебной практики(144 часа )** | **Объем часов** |
| ОК01-10 | Вводное занятие | **Содержание работ:** | **12** |
| Организация рабочего места  Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия | 6 |
| Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия | 6 |
| ПК 4.1. | Планировать потребности | **Содержание работ:** | **18** |
|  | службы бро- | Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для | 6 |
|  | нирования и | приема заказаи обеспечения бронирования; |  |
|  | продаж в ма- | Оформление бронирования с использованием телефона |  |
|  | териальных | Оформление бронирования с использованием Интернетаи туроператора | 6 |
|  | ресурсах и | Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. |  |
|  | персонале ; | Оформление индивидуального бронирования |  |
|  |  | Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. | 6 |
|  |  | Оформление индивидуального бронирования |  |
|  |  | **Содержание работ:** | **6** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Предоставление гостям информации о наличиисвободных номеров запрошенной ка- тегории натребуемый период и их стоимости | 6 |
| ПК 4.2. | Организовывать деятель- ность сотрудников служ- бы бронирования и про- даж в соответствии с те- кущими планами и стан- дартами гостиницы | **Содержание работ:** | **6** |
| Оформление группового, от компаний и коллективногобронирования | 6 |
| **Содержание работ:** | **12** |
| Общение с потребителем в процессе бронирования, на иностранном языке | 6 |
| Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования . | 6 |
| ПК 4.2. | Организовывать де- ятельность сотруд- ников службы бро- нирования и продаж в соответствии с те- кущими планами и стандартами гости- ницы | **Содержание работ:** | **24** |
| Внесение дополнительной информации в заказ набронирование | 6 |
| Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров Предо- ставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях . | 6 |
| Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров | 6 |
| Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирова- ния.. | 6 |
|  |  | **Содержание работ:** | **18** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. | 6 |
| Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных тре- бованиях гостей к номерам и заказанным услугам. | 6 |
| Контроль над передачей незабронированных номеровдля продажи в [службу приема и раз-](http://fizkultika.ru/nastoyashee-polojenie-rasprostranyaetsya-na-slujbu-priema-i-ra.html) [мещения](http://fizkultika.ru/nastoyashee-polojenie-rasprostranyaetsya-na-slujbu-priema-i-ra.html) | 6 |
| УП. 04.01 ПК4.1- ПК4.3 | Организовывать дея- тельность сотрудни- ков службы брониро- вания и продаж в со- ответствии с текущи- ми планами и стан-  дартами гостиницы Контролировать те- кущую деятельность сотрудников службы бронирования и про- даж для поддержания требуемого уровня качества | **Содержание работ** | **12** |
| Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда | 6 |
| Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе меж- личностного общения | 6 |
| **Содержание работ** | **24** |
| Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте | 6 |
|  |  | Разработка рекламы и тарифов | 6 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Стандарты телефонного бронирования | 6 |
| Создание отчетов по бронированию | 6 |
| у4 | Организовывать дея- тельность сотрудни- ков службы брониро- вания и продаж в со- ответствии с текущи- ми планами и стан-  дартами гостиницы Контролировать те- кущую деятельность сотрудников службы бронирования и про- даж для поддержания требуемого уровня ка-  чества | **Содержание работ** | **12** |
| Анализ должностных инструкций работников службы бронирования и продаж. | 6 |
| Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.  . | 6 |
|  |  | **Всего учебной практики** | **144** |

# УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.

* 1. **Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

**Основное и вспомогательное технологическое оборудование**

*Таблица 1*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование оборудования | Кол-во единиц  на 15 рабочих мест |
| 1 | Персональный компьютер | 15 шт |

**Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь**

*Таблица 2*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование инструмента, при- способлений, инвентаря и других средств обучения | Кол-во единиц  **на 15 рабочих мест** | |
| для индивидуально- го пользования | для группового ис- пользования |
| **1** | **Комплексная автоматизирован- ная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra и др.)** | 1 программа на сер- вере |  |

# Требования к материально-техническому обеспечению Тренингового кабинета гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями);

**Основное и вспомогательное технологическое оборудование**

*Таблица 3*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование оборудования | Кол-во еди- ниц  на 15 рабо- чих мест |
|  | Кровать одноместная |  |
|  | Прикроватные тумбочки | 2 шт. |
|  | Настольная лампа (напольный светильник) | 1 шт. |
|  | Бра | 2 шт. |
|  | Мини – бар | 1 шт |
|  | Стол | 1 шт. |
|  | Кресло | 2 шт. |
|  | Стул | 1 шт. |
|  | Зеркало | 1 шт. |
|  | Шкаф | 1 шт. |
|  | Телефон | 1 шт. |
|  | Верхний светильник | 1 шт. |
|  | Телевизор | 1 шт |
|  | Гладильная доска | 1 шт. |
|  | Утюг | 1 шт. |
|  | Пылесос | 1 шт. |
|  | Душевая кабина | 1 шт. |
|  | Унитаз | 1 шт. |
|  | Раковина | 1 шт. |
|  | Зеркало | 1 шт. |
|  | Кондиционер | 1 шт. |

**Требования к материально-техническому обеспечению**

**тренингового кабинета стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования Основное и вспомогательное технологическое оборудование**

*Таблица 4*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование оборудования | Кол-во еди- ниц  на 15 рабо- чих мест |
| 1 | Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, **Libra и др.)** | 1 программа на сервере |
| 2 | Персональный компьютер | 1 шт |
| 3 | Стойка ресепшн | 1 шт. |
| 4 | Телефон | 1 шт. |
| 5. | Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) | 1 шт. |
| 6. | Мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банков- ских карт) | 1 шт. |
| 7. | Сейф | 1 шт. |
| 8. | POS-терминал | 1 шт. |
| 9. | Шкаф для папок | 1 шт. |
| 10. | Детектор валют | 1 шт. |
| 11. | Терминал для создания электронных ключей | 1 шт |

**Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь**

*Таблица 5*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование инструмента, при- способлений, инвентаря и других средств обучения | Кол-во единиц  **на 15 рабочих мест** | |
| для индивидуально- го пользования | для группового ис- пользования |
| **1** | Лотки для бумаги |  | **3шт** |
| 2. | Ноутбук |  | 1шт. |
| 3. | Мышка |  | 1шт. |
| 4. | Стойка администратора (на всех) |  | 1шт. |
| 5. | Настольная лампа |  | 1шт. |
| 6. | Стол для принтера (на всех) |  | 1шт. |
| 7. | МФУ |  | 1шт. |
| 8. | Телефон (на всех) |  | 1шт. |
| 9. | Машина для ключей (имитация) (на всех) |  | 1шт. |
| 10. | Терминал для кредитных карт (на всех) |  | 1шт. |
| 11. | Кресло (на всех) |  | 2шт. |
| 12. | Стол журнальный (на всех) |  | 1шт. |
| 13. | Шкаф для папок |  | 1шт. |
| 14. | Композиция из цветов |  | 1шт. |
| 15. | Уборные принадлежности |  | 1шт. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Оборудование, инструменты и мебель (на всех) (Back-office) Расходные материалы (на всех)*** | | | |
|  | Бумага для орг. техники (формат А4) |  | 2шт. |
|  | Блокноты (на всех) |  | 4шт. |
|  | Стикеры |  | 4шт. |
|  | Пластиковая папка |  | 10шт. |
|  | Файлы (100 шт – 1 упаковка) |  | 1шт. |
|  | Разделители листов |  | 1шт. |
|  | Разделители листов (в алфавитном порядке) |  | 1шт. |
|  | Разделители листов (по номерам) |  | 1шт. |
|  | Степлер |  | 1шт. |
| . | Дырокол |  | 1шт. |
| . | Коробка скрепок |  | 1шт. |
| . | Карандаш |  | 10шт. |
| . | Ручки 4 цветов (комплект) |  | 2шт. |
| . | Ластик |  | 4шт. |
| . | Штрих |  | 4шт. |
| . | Точилка |  | 1шт. |
| . |  |  |  |
| . | Калькулятор |  | 2шт. |
| . | Антистеплер |  | 1шт. |
| . | Лотки для бумаги |  | 2шт. |
| . | Удлинители не менее 3м |  | 4шт. |
| ***Общее оборудование, инструменты и мебель (Front-Office) (на всех участников)*** | | | |
|  | Лотки для бумаг |  | 3шт. |
|  | Сейф |  | 1шт. |
|  | Багаж (заполненный) |  | 1шт. |
|  | Мешок (заполненный) |  | 1шт. |
|  | Внутренние знаки (ресторан, бар) |  | 1шт. |
|  | Карты (города, метро, автобусов) |  | 2шт. |
|  | Расписание (автобусов, метро, по- ездов) |  | 1шт. |
|  | Меню ресторана, бара, мини-бара |  | 1шт. |
|  | Картотека |  | 1шт. |
| . | Флешка |  | 5шт. |
| . | Аптечка скорой помощи (имита- ция) |  | 1шт. |
|  | **Front-office**  ***Техническое оборудование (на 1 участника)*** | | |
|  | Ноутбук | Ноутбук |  |
|  | Мышка | Мышка |  |
|  | Принтер | Принтер |  |
|  | Телефон | Телефон |  |
|  | Калькулятор | Калькулятор |  |
|  | ***Мебель, декорация и другое*** | |  |
|  | Стойка ресепшн | | 3 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Шкаф для папок | 3 |
|  | Шкаф для ключей | 3 |
|  | Сейф | 1 |
|  | Корзина для мусора | 3 |
|  | Столик журнальный | 1 |
|  | Кресло | 2 |
|  | Картина | 3 |
|  | Кулер с водой | 1 |
|  | ***Мебель, декорация и другое*** |  |
|  | Стойка ресепшн | 3 |
|  | Шкаф для папок | 3 |
|  | Шкаф для ключей | 3 |
|  | Сейф | 1 |
|  | Корзина для мусора | 3 |
|  | Столик журнальный | 1 |
|  | Кресло | 2 |
|  | Картина | 3 |
|  | Кулер с водой |  |
|  | **Back - Office** |  |
|  | *Техническое оборудование* |  |
|  | Ноутбук | 3 |
|  | Принтер | 1 |
|  | Калькулятор | 3 |
|  | *Мебель и другое* |  |
|  | Стол | 3 |
|  | Стул | 3 |
|  | Корзина для мусора | 3 |

* 1. **Информационное обеспечение обучения**

# Основная литература:

* + 1. Ехина М. А. Бронирование гостиничных услуг [Электронный ресурс] : рек.ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления" в качестве учеб- ного пособия для студентов средних учебных заведений / М. А. Ехина.- 2-е изд. испр. и доп.- М.: ОИЦ "Академия", 2016. - 240 с. - ЭБС "Академия".
    2. Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Электронный ре- сурс] :рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебника для использования в учебном процес- се образовательных учреждений, реализующих программы СПО / М. А. Ехина.- 6-е изд., перераб.- М.: ОИЦ "Академия", 2015. - 240 с. - ЭБС "Академия"
    3. Павлова Н. В. Администратор гостиницы [Электронный ресурс] : рек. ФГАУ

«ФИРО» в качестве учебного пособия для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / Н. В. Павло- ва. - 2-е изд., стер.- М. : ОИЦ "Академия", 2014 - 80 с. - ЭБС "Академия".

* + 1. Потапова И. И. Организация обслуживания гостей в процессе прожива- ния [Электронный ресурс]: рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебника для ис- пользования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / И. И. Потапова.- 1-е изд. - М.: ОИЦ "Академия", 2015. - 320 с. -ЭБС "Академия".
    2. Ишимцева К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства: [Электронный ресурс] : рек. в качестве учебного пособия / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с. - ЭБС "Знаниум"

# Дополнительные источники:

* + - 1. Ехина М. А. Прием, размещение и выписка гостей [Электронный ре- сурс] : рек. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления" в качестве учебника для студентов средних учебных заведений / М. А. Ехина.- 2-е изд. испр. и доп.- М.: ОИЦ "Академия", 2016. - 304 с. - ЭБС "Академия".
      2. Небесная А.Ю. Методические указания по учебной практике по про- филю специальности: Методические указания по производственной практике по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело/А.Ю. Небесная, ФГБОУ ВО

«ВГЛТУ», – Воронеж, 2019. – 13 с.

# Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

**«Интернет»**

# Журналы (электронные):

«Отель», «Пять звезд», «Гостиница и ресторан», «PRO - отель».

# Интернет-ресурсы

1. [http://www.travelmole.com](http://www.travelmole.com/)
2. [http://www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru/)
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. [http://all-hotels.ru](http://all-hotels.ru/) [http://www.amadeus.ru](http://www.amadeus.ru/)
   1. **Общие требования к организации учебной практики по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж** Обязательным условием допуска к учебной прак- тике является освоение междисциплинарных курсов в составе профессио- нальных модулей.

# 4.4. Кадровое обеспечение учебной практики

Требования к кадровым условиям реализации образовательной про- граммы. Реализация образовательной программы обеспечивается руководя- щими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на усло- виях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и

работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населе- нию (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организа- ции должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квали- фикационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах.

Педагогические работники получают дополнительное профессиональ- ное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соот- ветствует области профессиональной подготовки 33. Сервис, оказание услуг населению, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессио- нальных компетенций.

# КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРО- ГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

* 1. **Форма отчетности**

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

К дифференцированному зачету допускаются обучающиеся, выполнившие требо- вания программы учебной практики и предоставившие полный пакет отчетных доку- ментов:

* + - дневник практики;
    - отчет по практике, составленный в соответствии с содержанием тематическо- го плана практики и по форме, установленной ГБПОУ КК «Туапсинский гидрометеороло- гический техникум»;
    - отзыв-характеристику с места практики.
  1. **Порядок подведения итогов практики**

Оформленный отчет представляется студентом в сроки, определенные графиком учебного процесса, но не позже срока окончания практики. Руководитель практики про- веряет представленный студентом отчет о практике и решает вопрос о допуске дан- ного отчета к защите.

Отчет, допущенный к защите руководителем практики, защищается студентом в присутствии комиссии, состоящей из руководителя практики и преподавателя специ- альных дисциплин. В комиссию может входить руководитель практики от предприя- тия.

Итоговая оценка студенту за практику выводиться с учетом следующих факто-

ров:

* активность студента, проявленные им профессиональные качества и творческие способности;
* качество и уровень выполнения отчета о прохождении производственной практики;
* защита результатов практики;
* отзыв-характеристика на студента руководителем практики от предприятия. Результаты защиты отчетов по практике проставляются в зачетной ведомости и в за-

четной книжке студента.

В случае, если руководитель практики не допускает к защите отчет по практи- ке, то отчет с замечаниями руководителя возвращается на доработку. После устране- ния замечаний и получения допуска отчет защищается студентом в установленный срок.

Студент, не защитивший в установленные сроки отчет по учебной практике, считается имеющим академическую задолженность.

.

# Приложение 1

обязательное

# Содержание учебной практики в соответствии с ПК

Для разработки содержания практики, направленного на формирование ПК, рекомендуется сначала конкретизировать задания в рамках прохождения практики по каждой ПК, с тем, чтобы качественно разработать содержание практики и методические рекомендации для обучающихся по прохождению практики.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ПК** | **Задания обучающимся на учебную практику (виды работ)** | | |
| ПК 5.1. Принимать, регистрировать и раз- мещать гостей | Выполнение работ по приему и размещению гостей/ туристских групп/ | | |
| иностранных туристов в модельной ситуации: правила встречи и привет- ствия:  - Встреча и приветствие гостей. Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) клиентов. | | |
| Осуществление регистрации гостей/ туристских групп/ иностранных тури- | | |
| стов в модельной ситуации: правила регистрации. | | |
| Оформление документации в службе приема и размещения при оформле- | | |
| нии въезда и выезда гостей. | | |
| Осуществление размещения гостей/ туристских групп/ иностранных  туристов в модельной ситуации: правила размещения. | | |
| Определение взаимосвязи службы приема и размещения с другими под- разделениями гостиницы (со службой бронирования, обслуживания, бух-  галтерией) в модельной ситуации. | | |
| Предоставление гостю дополнительных услуг: питания, бронирование би- | | |
| летов и аренда транспортных средств экскурсионного обслуживания, орга- низации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – про- воды, организации бизнес -мероприятия в гостинице, организации спор- тивно-оздоровительных мероприятий в гостинице в модельной ситуации. | | |
| ПК 5.2. Предоставлять | Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во | | |
| гостю информацию о гостиничных услугах | время проживания в гостинице:  - Подготовка проекта доски объявлений для передачи необходимой ин- формации клиентам; вид информации – по выбору студента, исходя из функционального назначения гостиницы;  Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги. | | |
| ПК 5.3. Производить расчеты с гостями, организовывать отъ- езд и проводы гостей. | Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними: ведение | | |
| счетов гостей и кассовой книги. | | |
| Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате |  | |
| Оформление документов в модельной ситуации: начисление на сче- | | |
| та гостей за дополнительные услуги. | | |
| Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации по образцу. | |  |
| Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде | | |
| службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не  оплатившими проживание. | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Процедуры подготовки счета и принятия оплаты в модельной ситуации; |
| Оформление документов (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состо-  янию номеров) в модельной ситуации; |