

Аннотация рабочей программы производственной практики ПМ.04 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Область применения программы

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14. Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): бронирование гостиничных услуг, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонал

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.

Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Вид практики: Концентрированная

Цель производственной практики – приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций.

Задачи производственной практики:

- получить навыки работы по приему и оформлению заявок на бронирование номеров и мест в гостинице их продажам;
- закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся в сфере изучаемой профессии (специальности);
- развитие общих и профессиональных компетенций;
- освоение современных производственных процессов, технологий;
- адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий различных организационно-правовых форм.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- приема заказов на бронирование от потребителей; выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;
- выявления, анализа и формирования спроса на гостиничные услуги;
- оценки эффективности сбытовой политики; выбора средства распространения рекламы и определения их эффективности;

По окончании практики обучающийся сдаёт отчетную документацию в соответствии с методическими рекомендациями по организации и прохождению

производственной практики и содержанием заданий на практику.

Вид профессиональной деятельности	Код	Наименование результатов практики
ПМ.04 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	ПК 4. 1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонал
	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.

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Структура дисциплины

КОД ПК	Код и наименование профессиональных модулей	К-во часов по ПМ	Виды работ	Наименование тем производственной практики
1	2	3	4	5
ПК 4.1, ПК4.2., ПК4.3.,	ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	72	Прием заказов на бронирование от потребителей и продажа номеров/мест в гостинице	<p>Тема 1.1 Владение обязанностями менеджера по бронированию, организация рабочего места менеджера службы бронирования.</p> <p>Тема 1.2. Применение видов и способов бронирования гостиничных услуг на предприятии</p> <p>Тема 1.3 Осуществление гарантированного бронирования различными методами</p> <p>Тема 1.4 Оформление и составление различных видов заявок и бланков, договоров.</p> <p>Тема 1.5 Использование технических телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа на бронирование.</p> <p>Тема 1.6. Предоставление гостям информации об условиях бронирования, дополнительной информации на бронирование.</p> <p>Тема 1.7. Владение технологией телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании</p>

			<p>Бронировать и вести документацию</p>	<p>Тема 1.8. Оформление соответствующей документации по подтверждению и аннулированию брони</p> <p>Тема 1.9. Ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями</p>
			<p>Информирование потребителя о бронировании</p>	<p>Тема 1.10. Информирование и консультирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг и способах бронирования</p> <p>Тема 1.11 Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования</p>
			<p>Управление возражениями клиента.</p>	<p>Тема 1.12 Составить список наиболее часто встречающихся возражений, определить, какие сопротивления, скорее всего, стоят за ними и придумать несколько способов обработки этих возражений.</p> <p>Тема 2.12 Вы слышите возражение: «Это слишком дорого». Предложите ваши варианты обработки этого возражения, предварительно выяснив, истинное оно или ложное.</p>
			<p>Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке.</p>	<p>Тема 1.13 Разработка анкеты для гостей конкретного отеля (гостиницы) (по выбору).</p> <p>Тема 2.13 Предложить несколько мероприятий, направленных на формирование лояльности потребителя</p>
Дифференцированный зачет				

Основная литература

1. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / Косолапов А.Б. — Москва : КноРус, 2019. — 198 с.— URL: <https://book.ru/book/931225> (дата обращения: 21.10.2020). — Текст : электронный
2. Можяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 242 с.— (Среднее профессиональное образование). - Текст :

- электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1041498> (дата обращения: 18.11.2020).
– Режим доступа: по подписке.
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=340840> (дата обращения: 20.10.2020). – Режим доступа: по подписке.
 4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195> (дата обращения: 20.05.2022).
 5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206> (дата обращения: 20.05.2022).

Составитель: преподаватель СПО Самсоненко М.В.