

Аннотация программы учебной практики УП 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Рабочая программа учебной 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.

1.1. Цели и задачи учебной практики, требования к результатам освоения практики

Цель учебной практики - приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций.

Задачи учебной 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 учебной 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.

уметь:

- планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонал;
- организовывать выполнение и контролировать сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня.

По окончании практики обучающийся сдаёт отчетную документацию в соответствии с

методическими рекомендациям и по организации и прохождению учебной практики и содержанием заданий на практику.

Результатом освоения рабочей программы ученой практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля ПМ.04 Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, по основным видам профессиональной деятельности (ВПД)

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является сформированность у обучающихся практических навыков в рамках модулей необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной профессии/специальности ОПОП СПО по основным видам деятельности (ВД),

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

Код	Наименование результата освоения практики
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
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

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план учебной практики

КОД ПК	Код и наименование профессиональных модулей	К-во часов по ПМ	Виды работ	Наименование тем учебной практики
1	2	3	4	5
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	ПМ. 04 Организация и контроль деятельности сотрудников 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>
			Бронировать и вести документацию	<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>
			Информирования потребителя по бронированию	<p>Тема 1.10. Информирование и консультирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг и способах бронирования</p> <p>Тема 1.11 Консультирование</p>

			потребителей о применяемых способах бронирования
		Управление возражениями клиента	Тема 1.12 Составить список наиболее часто встречающихся возражений, определить, какие сопротивления, скорее всего, стоят за ними и придумать несколько способов обработки этих возражений. Тема 2.12 Вы слышите возражение: «Это слишком дорого». Предложите ваши варианты обработки этого возражения, предварительно выяснив, истинное оно или ложное.
		Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке	Тема 1.13 Разработка анкеты для гостей конкретного отеля (гостиницы) (по выбору). Тема 2.13 Предложить несколько мероприятий, направленных на формирование лояльности потребителя
Дифференцированный зачет			

3.2. Содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей, виды работ, темы учебной практики	Содержание учебных занятий
1	2
ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	
Раздел 1. Прием заказов на бронирование от потребителей	
Тема 1.1 Владение обязанностями менеджера по бронированию, организация рабочего места менеджера службы бронирования.	Инструктаж по охране труда на рабочем месте. Принципы организации рабочего места сотрудника службы бронирования. Освоение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Функциональные обязанности по бронированию, организация рабочего места службы бронирования. Режим работы, график работы. Соблюдение правил безопасности при работе на различных видах оргтехники, используемой в службе бронирования.
Тема 1.2. Применение видов и способов бронирования гостиничных услуг на предприятии	Изучение номерного фонда и услуг гостиницы. Изучение автоматизированной программы управления, используемой в гостинице. Осуществление приема и оформления заявок на бронирование по различным каналам. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема, заказа и обеспечения бронирования
Тема 1.3 Осуществление гарантированного бронирования	Выполнение порядка принятия заказа и его оформление; Заполнение документации на бронирование номеров;

различными методами	Аккуратность и правильность заполнения документов. Ведение документации на электронных и бумажных носителях
Тема 1.4 Оформление и составление различных видов заявок и бланков	Изучения способов бронирования, используемых в гостинице: телефон, факс, почта, интернет. Заполнение бланков на бронирование. Выполнение порядка принятия заказа и его оформление используя различные виды и способы
Тема 1.5 Использование технических телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа на бронирование	Изучение договоров взаимодействия гостиницы с туристскими фирмами. Разработка условий договора гостиницы с туристскими фирмами на квоту мест. Оформление заявки на бронирование при гарантированном и негарантированном бронировании от индивидуальных потребителей и от организаций. Выполнение порядка принятия заказа и его оформление
Тема 1.6. Предоставление гостям информации об условиях бронирования дополни тельной информации на бронирование	Работа с модулем бронирования в АСУ гостиницы. Прием заявки, оформление бронирования с использованием АСУ.
Тема 1.7. Владение технологией ведения телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	Освоение технологии ведения телефонных переговоров с потребителями при бронировании. Отработка стандарта представления, этапов ведения телефонного разговора при принятии заявки. Ведение деловых переговоров по телефону на основе этикета делового общения, стандартов гостиницы при принятии заявки на бронирование.
Тема 1.8. Оформление соответствующей документации по подтверждению и аннулированию брони	Изучение способов ведения расчета с клиентами в системе бронирования. Работа со счетами, кредитными карточками и ваучерами. Изучение системы расценок на номера и услуги, гибкость расценок и скидок. Изучение структуры отчетов по бронированию. Составление отчета на текущую неделю/ месяц. бронирование номера/ места, дополнительные услуги, соблюдение «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»
Тема 1.9. Ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями	Выполнение порядка принятия заказа и его оформление и составление различных Использование при приеме и оформлении заявок стандартов гостиницы. аккуратность и правильность заполнения документов
Тема 1.10. Информирование и консультирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг и способах бронирования	Соблюдение правил и порядка информирования потребителей о бронировании в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ»; - информирование потребителя о бронировании по телефону/факсу в Интернете
Тема 1.11 Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования	Давать информацию на основе стандартов гостиницы о возможных способах бронирования, схеме оплаты при различных способах бронирования. Давать достоверную информацию о правилах бронирования

Тема 1.12 Управление возражениями клиента	Составить список наиболее часто встречающихся возражений, определить, какие сопротивления, скорее всего, стоят за ними и придумать несколько способов обработки этих возражений. Вы слышите возражение: «Это слишком дорого». Предложите ваши варианты обработки этого возражения, предварительно выяснив, истинное оно или ложное.
Тема 1.13 Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке	Разработать анкету для гостей конкретного отеля (гостиницы) (по выбору). Предложить несколько мероприятий, направленных на формирование лояльности потребителя
Дифференцированный зачет	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Организация практики

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Филиал ФГБОУВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми, формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся должна соответствовать времени, установленному трудовым законодательством Российской Федерации для соответствующих категорий работников.

С момента нахождения обучающихся на рабочих местах, на них распространяются требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятиях, учреждении, организации по соответствующей специальности и уровню квалификации рабочих.

За время учебной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой учебной практики. Учебная практика завершается дифференцированным зачетом Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительных источников.

Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительных источников

Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>. – Режим доступа: по подписке.

2. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL:<https://book.ru/book/942119>. — Текст : электронный.

3. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>. – Режим доступа: по подписке.

4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - Москва : Юрайт, 2022. - 449 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/495428> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-12518-4.

5. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>. – Режим доступа: по подписке.

6. 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>

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

8. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>