

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Страданченко С.Г.

Должность: директор

Дата подписания: 22.11.2021

Уникальный программный ключ:

fab83d7432c6481398711018a7134004b6775228bd796b69e37e9044e06ade

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Институт сферы обслуживания и предпринимательства (филиал)

федерального государственного бюджетного образовательного

учреждения высшего образования «Донской государственный

технический университет» в г. Шахты Ростовской области

(ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_ С.Г. Страданченко

02.06.2022 г.

# Учебная практика "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж"

## рабочая программа практики

Закреплена за

Колледж экономики и сервиса

Учебный план

43.02.14-2021-1-КГД9.plx

специальность 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Форма обучения

**очная**

Часов по учебному плану

72

в том числе:

контактная работа

72

самостоятельная работа

0

Виды контроля в семестрах:

зачет с оценкой 8

### Распределение часов практики по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Практические	72	72	72	72
Итого ауд.	72	72	72	72
Контактная работа	72	72	72	72
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

преподаватель *И.И. Могильная* \_\_\_\_\_

Рецензент(ы):

директор ООО "Восток" *Л.Н. Чередниченко* \_\_\_\_\_

преподаватель КЭС высшей квалификационной категории *Приколотиния И.Д.* \_\_\_\_\_

Рабочая программа практики

**Учебная практика "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж"**

разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО (приказ Минобрнауки России от 09.12.2016 г. № 1552)

составлена на основании учебного плана:

специальность 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

утвержденного Учёным советом ИСОиП (филиала)ДГТУ в г. Шахты от 02.06.2021 г. протокол № 10

Рабочая программа одобрена на заседании педагогического совета

Колледжа экономики и сервиса

Протокол от 18.05 2022г. № 10

Срок действия программы: 2022-2026 уч.г.

Директор КЭС *Зибров В.А.* \_\_\_\_\_

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ	
1.1	приобретение первоначального практического опыта ведения по организации и контролю текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
1.1	Формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций
2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	УП
2.1	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности
2.1.2	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
2.2	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной практики необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Практика по профилю специальности ПП.04

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ	
ПК 4.3.: Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	
ПК 4.2.: Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	
ПК 4.1.: Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	
ОК 10.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	
ОК 09.: Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 08.: Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	
ОК 07.: Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	
ОК 06.: Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	
ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	
ОК 04.: Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	
ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	
ОК 02.: Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	
ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	

В результате освоения практики обучающийся должен

3.2 Иметь практический опыт	
3.2.1	планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж (ОК01-ОК10, ПК4.1-ПК4.3)
3.2.2	разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов(ОК01-ОК10, ПК4.1-ПК4.3)
3.2.3	выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта(ОК01-ОК10, ПК4.1-ПК4.3)
3.2.4	определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта(ОК01-ОК10, ПК4.1-ПК4.3)

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Актив и Инте	Примечание
	Раздел 1. Вводное занятие						

1.1	Вводный инструктаж по технике безопасности. Виды и способы бронирования /Пр/	8	1	ОК 02. ОК 03. ОК 09. ОК 10.	Э1 Э2 Э5 Э3 Э4	0	
<b>Раздел 2. Заявки на бронирование</b>							
2.1	Виды заявок по бронированию. /Пр/	8	4	ОК 02. ОК 03. ОК 09. ОК 10. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Э1 Э2 Э5 Э3 Э4 Э1 Э2 Э5 Э3 Э4	2	
2.2	Консультирование потребителя о применяемых способах бронирования /Пр/	8	3	ОК 04. ОК 09. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Э1 Э2 Э5 Э3 Э4	2	Практическое задание
2.3	Использование профессиональных программ для приема, заказа и обеспечения. АСУ "Эдельвейс" /Пр/	8	4	ОК 01. ОК 02. ОК 09. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Э1 Э2 Э5 Э3 Э4	2	Практическое задание
2.4	Отработка действий по заявкам по бронированию. Отработка навыков составление различных видов заявок и бланков /Пр/	8	4	ОК 01. ОК 02. ОК 06. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Э1 Э2 Э5 Э3 Э4	2	Практическое задание
2.5	Отработка навыков аннулирования бронирования /Пр/	8	4	ОК 01. ОК 09. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Э1 Э2 Э5 Э3 Э4	2	Практическое задание
2.6	Отработка навыков поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании /Пр/	8	4	ОК 01. ОК 06. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Э1 Э2 Э5 Э3 Э4	2	Практическое задание
<b>Раздел 3. База данных службы бронирования услуг</b>							
3.1	Использование информационных, телекоммуникационных технологий для приема заявок. Отработка навыков ведение учета отчетных данных /Пр/	8	4	ОК 09. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Э1 Э2 Э5 Э3 Э4	2	Практическое задание
3.2	Применение правил ведения телефонных переговоров при бронировании /Пр/	8	4	ОК 05. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Э1 Э2 Э5 Э3 Э4	2	Практическое задание
<b>Раздел 4. Потребители гостиничных услуг</b>							
4.1	Изучение потребностей потребителей гостиничного продукта. Анализ потребностей потребителей гостиничного продукта. Подбор соответствующего потребностям потребителей гостиничного продукта. /Пр/	8	6	ОК 01. ОК 02. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Э1 Э2 Э5 Э3 Э4	2	Практическое задание
4.2	Изучение потребностей потребителей гостиничного продукта. Анализ потребностей потребителей гостиничного продукта. Подбор соответствующего потребностям потребителей гостиничного продукта гостиничного продукта /Пр/	8	6	ОК 01. ОК 02. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Э1 Э2 Э5 Э3 Э4	2	Практическое задание
<b>Раздел 5. Сегментирование рынка</b>							
5.1	Выявление параметров сегментации целевого рынка. Анализ возможности освоения новых сегментов рынка. Разработки практических рекомендаций по формированию спроса гостиничного продукта для различных целевых сегментов /Пр/	8	6	ОК 01. ОК 02. ОК 05. ОК 06. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Э1 Э2 Э5 Э3 Э4	2	Практическое задание
<b>Раздел 6. Стимулирование сбыта</b>							

6.1	Оценка эффективности сбытовой политики. Определение конъюнктуры рынка гостиничных услуг. Разработки практических рекомендаций по стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов /Пр/	8	6	ОК 01. ОК 02. ПК 4.2. ПК 4.3.	Э1 Э2 Э5 Э3 Э4	2	Практическое задание
<b>Раздел 7. Конкуренентоспособность гостиничного продукта</b>							
7.1	Оценка конкурентоспособность гостиничного предприятия и продукта. Выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации. Оценка качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству. Формирование комплекса дополнительных услуг гостиничного предприятия /Пр/	8	6	ОК 01. ОК 02. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Э1 Э2 Э5 Э3 Э4	2	Практическое задание
<b>Раздел 8. Комплекс маркетинга гостиничного предприятия</b>							
8.1	Маркетинговые мероприятия при освоение сегмента рынка. Маркетинговые мероприятия при позиционировании гостиничного продукта. Определение средств распространения рекламы. Определение эффективности рекламы. Составление и разработка предложений по совершенствованию маркетинговой деятельности в гостиничном предприятии /Пр/	8	6	ОК 01. ОК 02. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Э1 Э2 Э5 Э3 Э4	2	Практическое задание
8.2	Обобщение материалов и оформление отчёта по практике Дифференцированный зачет/Пр/	8	4	ОК 01. ОК 02. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Э1 Э2 Э5 Э3 Э4		

### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

#### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Содержатся в фонде оценочных средств

#### 5.2. Темы письменных работ

Содержатся в фонде оценочных средств

#### 5.3. Перечень видов оценочных средств

Содержатся в фонде оценочных средств

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1 Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во
Л1.1	Калинина, Н. А., Ин-т сферы обслуживания и предпринимательства (филиал) ДГТУ в г. Шахты	Организация продаж гостиничного продукта: учеб. пособие для обучающихся по специальности 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения	Шахты: ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты, 2020	ЭБС

##### 6.1.2 Дополнительная литература

Э1	Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для СПО / Л. В. Баумгартен. – М. : Издательство Юрайт, 2019. – 338 с. – (Серия : Профессиональное образование). – URL: <a href="https://biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430798">https://biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430798</a>	ЭБС
Э2	Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта : учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2018. – 207 с.– URL: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=965916">http://znanium.com/bookread2.php?book=965916</a>	ЭБС

Э3	Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для СПО / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2019. – 197 с. – (Серия : Профессиональное образование). – URL: <a href="https://biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430799">https://biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430799</a>	ЭБС		
Э4	Гостиничный сервис: Учебное пособие / Гончарова Л.П. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с.: 60x90 1/16. - (Среднее профессиональное образование) ISBN 978-5-16-107227-1 (online) – Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/987236">http://znanium.com/catalog/product/987236</a>	ЭБС		
Э5	Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/987132">http://znanium.com/catalog/product/987132</a>	ЭБС		
<b>6.1.3. Методические разработки</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во
Л3.1	Калинина, Н. А., Ин-т сферы обслуживания и предпринимательства (филиал) ДГТУ в г. Шахты	Продажи гостиничного продукта: метод. указания по организации и проведению производственной практики для подготовки обучающихся специальности 43.02.11 "Гостиничный сервис" очной формы обучения	Шахты: ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты, 2018	ЭБС
<b>6.1.4 Периодические издания</b>				
Л2.1	Гостиничное дело: ежемес. журн. / гл. ред. Т. Тишкова; учредитель: Негос. науч. образоват. Учреждение "Академияторговли". - Москва :Панорама, 2005-2015, 2018-2021.			
Л2.2	Отель : журн. гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства / гл. ред. Д. Демидов; изд.: ООО "Вестмэннеджмент". - М. :Вестмэннеджмент, 2002-2014, 2018-2021.			
<b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>				
6.2.1	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub</a>			
6.2.2	ЭБС издательства «Лань» - <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>			
6.2.3	ЭБС IPRbooks - <a href="https://www.iprbookshop.ru/">https://www.iprbookshop.ru/</a>			
6.2.4	ЭБС «Znanium.com» - <a href="https://znanium.com/">https://znanium.com/</a>			
6.2.5	ЭБС Юрайт - <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>			
6.2.6	База электронных учебно-методических материалов ИСОиП - <a href="https://libdb.sssu.ru/">https://libdb.sssu.ru/</a>			
<b>6.3. Перечень информационных технологий</b>				
<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>				
6.3.1.1	Kaspersky Endpoint Security (лицензионное ПО);			
6.3.1.2	Microsoft Office (лицензионное ПО);			
6.3.1.3	Microsoft Windows (лицензионное ПО);			
<b>6.3.1 Перечень информационных справочных систем</b>				
6.3.1.1	Справочная правовая система «Консультант Плюс»;			
6.3.1.2	Информационно - правовая система «Законодательство России»;			
6.3.1.3	Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека».			
<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ</b>				
7.1	Учебная аудитория для проведения теоретических и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Кабинет «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж». Столы ученические, стулья ученические, шкаф, раздаточный и презентационный материал, стойка-ресепшн. Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования». Интерактивное оборудование (доска, проектор), видеоплеер, рабочее место преподавателя с персональным компьютером.			
7.2	Помещение для самостоятельной работы. Библиотека. Персональный компьютер, подключенный к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и информационной системе ИСОиП (филиала) ДГТУ в г. Шахты.			
7.3	Помещение для самостоятельной работы. Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет. Персональные компьютеры, подключенные к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечивающие доступ в электронную информационно-образовательную среду ИСОиП (филиала) ДГТУ в г. Шахты.			
<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРАКТИКИ</b>				
Прилагаются.				