

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Г.Ф.МОРОЗОВА»



ПРОГРАММА

учебной практики **УП.01.01**

**по специальности
среднего профессионального образования**

43.02.14 Гостиничное дело
(форма обучения - очная)

Воронеж 2020

Программа разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.14
Гостиничное дело и учебного плана программы подготовки по данной
специальности, утвержденного ректором ВГЛТУ от 17 апреля 2020 г.

Заведующий кафедрой
«Мировой и национальной
экономики», профессор



Е.А. Яковлева
«17» апреля 2020 г.

Согласовано:

Руководитель практиками
университета, к.т.н. доцент



М.Л. Шабанов
«17» апреля 2020 г.

1. Паспорт программы учебной практики

1.1. Вид практики – учебная.

1.2. Способ проведения практики – стационарная.

1.3. Объем практики составляет – 72 часа (2 з.е.).

1.4. Формы отчетности: отчет по учебной практике, аттестационный лист, характеристика.

1.5. Цель учебной практики – закрепление теоретических знаний по основным дисциплинам курса, полученных в процессе обучения, а также ознакомление с соответствующей направленности обучения спецификой предприятия.

1.6. Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

- формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений и навыков в рамках модулей ОПОП СПО по основным видам деятельности для освоения специальности:

- обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности «Гостиничное дело».

1.7. Место в практики в структуре образовательной программы.

Учебная практика входит в модуль ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», индекс по учебному плану – УП 04.01 Программа учебной практики согласована с рабочими программами дисциплин, указанных в учебном плане программы подготовки по данной специальности, утвержденного ректором ВГЛТУ.

1.8 Студент после успешного прохождения практики должен обладать следующими компетенциями:

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

ПК 4.2 Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации,

- необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
- ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, 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 поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
- ОК 07 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 поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
- ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В ходе учебной практики, обучающиеся должны:
знать:

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы (31);
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы (32);
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями (33);

уметь:

- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей (У1);
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению (У2);
- планировать и прогнозировать продажи; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж (У3);

владеть:

- планированием, организацией, стимулированием и контролем деятельности работников службы бронирования и продаж (В1);
- разработкой практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых

сегментов (B2);

- определением эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта (B3).

2. Распределение часов по профессиональному модулю

Таблица 1

Коды профессиональных и общих компетенций	Междисциплинарный курс	Курс	Семестр	Объем времени, отведенный на освоение МДК				Самостоятельная работа обучающихся	Практика	
				Максимальная учебная нагрузка	Всего часов	Обязательная аудиторная нагрузка			Учебная ,	Производственная
						В том числе				
						Теоретические занятия	Практические занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ОК 01 - 10	МДК.04.01	3	5	192	142	84	48	24	-	-
	МДК.04.02	3	5	54	38	-	36	6	-	-
ПК 4.1 -4.3	УП.04.01.	3	5	72	72	-	-	-	72	-
	ПП.04.01.	3	5	72	72	-	-	-	-	-
	Всего	-	-	246	192	84	84	30	72	-

3. Структура и содержание практики профессионального модуля

Сроки проведения практики определяются в соответствии с графиком учебного процесса, утверждаемого ежегодно приказом ректора.

Объем учебной практики и виды работ по ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Таблица 2

Виды учебной работы	Трудоемкость		Семестр
	Всего часов	В зачетных единицах	4
Общая трудоемкость	72	2	72
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	12	0,32	12
Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	48	1,36	48

<p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p>			
<p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	12	0,32	12
<p>Виды итогового контроля</p>	*	*	Дифференцированный зачет

Содержание учебной практики

Таблица 3

№ п/ п	Индекс модуля, МДК	Содержание работ	Кол- во часов	Коды компетенций		З/У/В	Формы и методы контроля	ФИО руководителя практики
				ОК	ПК			
Учебная практика								
1	МДК.04. 01 УП. 04.01	Организация рабочего места Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	6	ОК01- ОК10	ПК4.1- ПК4.3	31/ У1/В1	Наблюдени е и оценка выполни я работ при прохожден ии учебной практики	Хвостенко И.Б.
2		Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; Оформление бронирования с использованием телефона Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования	6	ОК01- ОК10	ПК4.1- ПК4.3	32/ У2/В2		
3		Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	6	ОК01- ОК10	ПК4.1- ПК4.3	33/ У3/В1		
4		Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров	6	ОК01- ОК10	ПК4.1- ПК4.3	31/ У1/В1		
5		Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	6	ОК01- ОК10	ПК4.1- ПК4.3	32/ У2/В2		
6		Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	6	ОК01- ОК10	ПК4.1- ПК4.3	33/ У3/В1		

7		Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	6	OK01- OK10	ПК4.1- ПК4.3	31/ У1/В1		
8		Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	6	OK01- OK10	ПК4.1- ПК4.3	32/ У2/В2		
9		Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	6	OK01- OK10	ПК4.1- ПК4.3	33/ У3/В1		
10	МДК.04. 02	Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	6					
11	УП. 04.01	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Создание отчетов по бронированию	6	OK01- OK10	ПК4.1- ПК4.3	31/ У1/В1		
12		Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	6	OK01- OK10	ПК4.1- ПК4.3	32/ У2/В2		
		Всего	72					

4. Условия реализации программы учебной практики

4.1. Фонд оценочных средств, для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

4.1.1. Перечень компетенций и этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Студент после успешного прохождения практики должен обладать следующими компетенциями: ОК-01, ОК-02, ОК-03, ОК-04; ОК-05, ОК-06, ОК-07, ОК-08, ОК-09, ОК-10, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3.

Матрица компетенций производственной практики

Таблица 4

Модули (разделы, этапы)	Компетенции												Ито го	
	ОК 01	ОК 02	ОК 03	ОК 04	ОК 05	ОК 06	ОК 07	ОК 08	ОК 09	ОК 10	ПК 4.1	ПК 4.2		ПК 4.3
Планирование деятельности службы бронирования и продаж			+	+			+		+					4
Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	14
Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж Написание и оформление отчёта по практике			+	+		+	+		+	+			+	7

4.1.2. Описание показателей и критериев оценки компетенций

На практике студенты самостоятельно проводят сбор данных и при необходимости делают анализы, обрабатывают полученные результаты, составляют рекомендации и предложения по оптимизации существующих систем производства. Во время прохождения учебной практики проводится первичная

обработка и первичная или окончательная интерпретация данных, составляются рекомендации и предложения, выполняются индивидуальные задания.

Защита отчетов студентами проводится в установленные университетом сроки. Для защиты отчета о практике студент должен предоставить: отчёт по учебной практике, аттестационный лист, характеристику.

При защите отчетов по учебной практике учитывается объем выполнения программы практики, правильность оформления документов, содержание отзыва-характеристики от руководителя предприятия; правильность ответов на заданные руководителем практики от университета вопросы.

Оценку за прохождение учебной практики ставят на основании отчета и доклада студента на защите о ходе практики и предложений по улучшению работы организации, а также ответов на вопросы руководителя практики.

На основании проверенного отчёта и доклада студента о ходе практики ставится зачет по учебной практике.

Требования к итоговой аттестации студентов:

Итоговая аттестация выставляется при защите отчета по практике, отвечая на вопросы руководителя практики от университета. Итоговая аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачета, оценивая качество, полноту, правильность оформления отчетных документов по практике, а также правильность расчетов и сделанных выводов.

Шкала оценивания:

Оценка «отлично» ставится, если студент прошел учебную практику без замечаний, составил отчет по требованиям учебного заведения, представил его на кафедру в установленные сроки и ответил на все вопросы по нему.

Оценка «хорошо» ставится, если студент прошел учебную практику без замечаний, составил отчет по требованиям учебного заведения, представил его на кафедру в установленные сроки и ответил не на все вопросы по нему.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент прошел учебную практику с незначительными замечаниями, составил отчет по требованиям учебного заведения, представил его на кафедру в установленные сроки и ответил не на все вопросы по нему.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент прошел учебную практику с серьезными замечаниями, составил отчет по требованиям учебного заведения, представил его на кафедру не в установленные сроки и ответил не на все вопросы по нему.

После защиты отчёт об учебной практике хранится на кафедре.

4.1.3. Типовые контрольные задания

Ситуационное задание №1.

В службу приема и размещения обратился гость. Он забронировал и оплатил номер через турфирму. Оформить поселение.

Ситуационное задание №2.

В службу приема и размещения обратился гость. Он забронировал и оплатил стандартный номер, но сейчас хочет поселиться в люкс.

Ситуационное задание №3.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратились гости. У туристов был забронирован номер TRIPLE, а семья приехала в составе 2 взр + 2 ребенка (1.5 и 15 лет). Гости увидели номер и спустились с претензией.

Ситуационное задание №4.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Гость хамит (сумку на стол, повышает голос, не дает паспорт, не желает заполнять анкету, не дает карту для депозитирования оплаты).

Ситуационное задание №5.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Возникают технические неполадки с компьютером. Гость утверждает, что у него забронировано и оплачено размещение, однако никаких документов, распечаток, ваучеров не предъявляет.

Ситуационное задание №6.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. При окончательном расчете гость отказывается оплачивать услугу room-service – подачу завтрака в номер, мотивируя тем, что у него завтрак включен в стоимость номера.

Ситуационное задание №7.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Номер для гостя забронирован предприятием и оплачен им же с корпоративной скидкой 40%. Гость решает продлить свое пребывание на три дня и хочет оплатить самостоятельно на тех же условиях.

Ситуационное задание №8.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратилась посетительница. Посетительница заявляет, что пришла к своему мужу г. Поддубному. Спрашивает, в каком номере тот живет и как туда пройти.

Ситуационное задание №9.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Гость с улицы хотел бы разместиться, но ни в чем не уверен (сроки, тип номера и так далее). Гость спрашивает, где ему лучше поужинать со своей девушкой.

Ситуационное задание №10.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Гостью разместили в номер, находящийся очень далеко от лифта и с подъемом на пол-этажа. Она просит предоставить ей другой номер, мотивируя плохим состоянием здоровья, она просила об этом при бронировании.

Ситуационное задание №11.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость - руководитель детской группы.

Заехавшую детскую группу (подростки) разместили компактно. Но руководитель возмущен тем, что все номера оказались укомплектованы мини-барами с алкогольными напитками.

4.2. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование и средства обучения:

- комплект учебной мебели на 16 посадочных мест;
- рабочее место преподавателя;
- мультимедийное оборудование: видеопроектор, ноутбук, экран;
- стенды;
- тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».
- комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)
- стойка ресепшн
- телефон
- многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)
- сейф
- POS-терминал
- шкаф для папок
- детектор валют
- лотки для бумаги

Адрес (местоположение) учебных кабинетов: 394087, Воронежская обл., г. Воронеж, ул. Докучаева, 10, учебный корпус №7, ауд. №102.

4.3. Перечень учебной литературы и ресурсов в сети «Интернет», необходимых для проведения практики

4.3.1. Библиографический список

Основная литература:

1. Ехина М. А. Бронирование гостиничных услуг [Электронный ресурс] : рек.ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления" в качестве учебного 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 ресурс] : рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебника для использования в учебном процессе 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. Павлова. - 2-е изд., стер.- М. : ОИЦ "Академия", 2014 - 80 с. - ЭБС "Академия".
4. Потапова И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания [Электронный ресурс]: рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебника для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / И. И. Потапова.- 1-е изд. - М.: ОИЦ "Академия", 2015. - 320 с. - ЭБС "Академия".
5. 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 ресурс] : 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 профилю специальности: Методические указания по производственной практике по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело/А.Ю. Небесная, ФГБОУ ВО «ВГЛТУ», – Воронеж, 2019. – 13 с.

4.3.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»


Журналы (электронные):

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

Интернет-ресурсы

1. <http://www.travelmole.com>
2. <http://www.hotelnews.ru>
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru>

Составитель, к.э.н.



Небесная А.Ю.