

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ВОЛГОГРАДСКИЙ  
ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**УП 04.01 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО БРОНИРОВАНИЮ И ПРОДАЖАМ  
ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА  
ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

*Специальность 43.02.14 Гостиничное дело*

2022 г.

РАССМОТРЕНА  
на заседании МЦК УГС 38.00.00 Экономика и  
управление, 43.00.00 Сервис и туризм

наименование методической цикловой комиссии

Протокол № 5  
от 28 февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО  
Педагогическим советом ГБПОУ «ВЭК»  
Протокол № 3  
от 24 марта 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора ГБПОУ «ВЭК»  
№85 от 26 мая 2022 г.

Рабочая программа учебной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09 декабря 2016 г. (зарегистрировано в Минюсте России 26 декабря 2016 г. № 44974) и рабочей программы ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, утвержденной директором колледжа.

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик: Матюшкина Лариса Александровна - преподаватель ГБПОУ «ВЭК», Киосе Марина Ивановна - к.э.н., преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

Эксперты:

Молоткова Л.Ф., заведующая отделением УГС 38.00.00 Экономика и управление, 43.00.00 Сервис и туризм ГБПОУ «ВЭК»

## *СОДЕРЖАНИЕ*

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>7</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>13</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>16</b>

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП 04.01 Выполнение работ по бронированию и продажам гостиничного продукта  
ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

### 1.1. Область применения программы учебной практики

Учебная практика «Выполнение работ по бронированию и продажам гостиничного продукта» является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа практики является разделом ППСЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Учебная практика представляет собой вид учебной деятельности студентов, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения основных видов работы: организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для последующего освоения ими профессиональных компетенций:

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

Особое значение учебная практика имеет при формировании и развитии ОК:

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.

ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

#### Перечень личностных результатов

<b>Код</b> личностных результатов реализации программы воспитания	Личностные результаты
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
<b>ЛР 13</b>	Соблюдающий принципы профессиональной этики сотрудников гостиничного сервиса и туризма: ответственности, объективности, честности, независимости, противодействия коррупции и нечестной конкуренции, уважения к людям, поддерживающий ценности гостеприимства, дружелюбия и порядочности.
<b>ЛР14</b>	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: продвигающий услуги гостиничного предприятия, эффективно взаимодействующий с членами

	команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей, умеющий принимать решение в условиях риска и неопределенности, ведущий здоровый образ жизни для формирования привлекательного профессионального образа сотрудника.
<b>ЛР15</b>	Открытый к текущим и перспективным изменениям в индустрии гостеприимства и туризма.
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации</b>	
<b>ЛР16</b>	Осознающий культурно-историческое наследие Волгоградской области, готовый его сохранять, поддерживать и развивать для формирования положительного имиджа региона.
<b>ЛР17</b>	Готовый активно участвовать в развитии сферы гостеприимства и туризма Волгоградской области.
<b>ЛР 18</b>	Проявляющий стремление к переобучению, непрерывному образованию, к инновациям. Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики.
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
<b>ЛР 19</b>	Креативно мыслящий, готовый разрабатывать новые виды продукта в сфере туризма и сервиса.
<b>ЛР20</b>	Способный анализировать производственную ситуацию и быстро принимать решения, проявляющий уважение к труду сотрудников своей организации и контрагентов.
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса</b>	
<b>ЛР21</b>	Демонстрирующий трудовую мотивацию к основным принципам выбранной специальности, традициям и ценностям профессионального сообщества.
<b>ЛР22</b>	Владеющий навыками самостоятельной информационно-познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности; способный и готовый к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически ее оценивать и интерпретировать.
<b>ЛР 23</b>	Умеющий самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использующий все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; способный выбирать успешные стратегии в различных ситуациях.
<b>ЛР 24</b>	Участвующий в реализации просветительских программ и работе молодежных объединений.

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной практики:**

<b>Код ПК, ОК</b>	<b>Умения</b>	<b>Практический опыт</b>
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ОК 10	-осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; -собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; -ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; -разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; -выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; -планировать и прогнозировать продажи; -проводить обучение персонала	планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

**1.3. Количество часов на освоение программы практики**

Рабочая программа рассчитана на прохождение обучающими практики в объеме 72 часа.

Распределение разделов и тем по часам приведено в тематическом плане.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 2.1. Объем учебной практики и виды учебной работы

Код ПК	Код и наименования профессиональных модулей	Виды работ	Наименования тем учебной практики	Количество часов по темам
1	2	3	4	5
ПК 4.1,4.2 ,4.3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Бронирование: 1 Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 4. Оформление бронирования с использованием телефона 5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 7. Оформление индивидуального бронирования 8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 10. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Внесение дополнительной	<b>Раздел 1 Выполнение работ по бронированию</b>	6
			<b>Тема 1.1. Виды, условия и способы оформления бронирования гостиничных услуг.</b>	36
			<b>Тема 1.2. Технология работы службы бронирования</b>	12
			<b>Тема 1.3 Информационные и телекоммуникационные технологии в процессе бронирования</b>	12
			<b>Тема 1.4. Культура общения в процессе проживания</b>	6
			<b>Раздел 2 Продажи гостиничного продукта</b>	36
			<b>Тема 2.1. Особенности маркетинга гостиничных услуг</b>	18
			<b>Тема 2.2. Разработка комплекса маркетинга в сфере гостиничного хозяйства</b>	16
			<b>Дифференцированный зачет</b>	2
			<b>Всего</b>	72

		<p>информации в заказ на бронирование</p> <p>13.Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>14.Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>15.Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>16.Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>17.Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>18.Создание отчетов по бронированию</p> <p>19.Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p> <p>Продажи:</p> <p>1 Знакомство с работой сотрудников службы продажи и маркетинга ;</p> <p>2.Выявление и анализ спроса на гостиничные услуги.</p> <p>3.Анализ особенности поведения потребителей гостиничных услуг.</p> <p>4.Анализ информации о рынке предложений гостиничных продуктов.</p> <p>5.Создание базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков.</p> <p>6.Выявление конкурентов гостиничного предприятия.</p> <p>7.Определение</p>		
--	--	--	--	--



		<p>характеристик гостиничного продукта и его оптимальную номенклатуры.</p> <p>8.Выявление каналов сбыта гостиничного предприятия.</p> <p>9.Определение стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания</p> <p>10. Анализ ценовой политики гостиницы и ее конкурентов.</p> <p>11.Анализ эффективности используемых в гостинице рекламных средств и текстов.</p>		
--	--	---	--	--

## 2.2. Тематический план и содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей и тем учебной практики	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы по практике	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы Уровень освоения
1	2	3	4
<b>ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</b>			
<b>Раздел 1. Выполнение работ по бронированию</b>		<b>36</b>	
Виды работ:	<p>1 Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 4. Оформление бронирования с использованием телефона 5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 7. Оформление индивидуального бронирования 8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 10. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам 17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 18. Создание отчетов по бронированию 19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>		
<b>Тема 1.1 Виды, условия и способы оформления</b>	<i>Содержание учебного материала (Практические работы)</i>		

<b>бронирования гостиничных услуг</b>	<b>1</b>	Должностные обязанности сотрудников бронирования. Виды и способы бронирования. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов	<b>6</b>	ПК 4.1, ОК 01-11 ЛР 13-24
<b>Тема 1.2. Технология работы службы бронирования</b>	<i>Содержание учебного материала (Практические работы)</i>		<b>12</b>	ПК 4.2, ОК 01-11 ЛР 13-24
<b>Тема 1.3 Классификация потребностей гостей отеля</b>	<b>1.</b>	Заполнение профайла отеля на бронирование. Бронирование по телефону, применение речевых стандартов	<b>6</b>	ЛР 13-24
	<b>2</b>	Подтверждение бронирования. Создание плана загрузки на текущий период времени. Карта учета движения номерного фонда	<b>6</b>	
	<i>Содержание учебного материала (Практические работы)</i>		<b>12</b>	ПК 4.2, ОК 01-11 ЛР 13-24
	<b>1</b>	Классификация потребностей. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса. Выявление потребностей гостей при бронировании.	<b>6</b>	
	<b>2</b>	Виды спроса, их краткая характеристика. Маркетинговые мероприятия при различных видах спроса. Типы маркетинга в зависимости от вида спроса.	<b>6</b>	
<b>Тема 1.4. Культура общения в процессе продажи услуг отеля</b>	<i>Содержание учебного материала (Практические работы)</i>			
	<b>1</b>	Ситуационные задачи . Бронирование по телефону, продажа услуг проживания, гарантии брони для индивидуальных гостей, от компаний, для молодоженов	<b>6</b>	ПК 4.3, ОК.01-11
<b>Раздел 2 Продажи гостиничного продукта</b>			<b>36</b>	ЛР 13-24
Виды работ	2.Выявление и анализ спроса на гостиничные услуги. 3.Анализ особенности поведения потребителей гостиничных услуг. 4.Анализ информации о рынке предложений гостиничных продуктов. 5.Создание базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков. 6.Выявление конкурентов гостиничного предприятия. 7.Определение характеристик гостиничного продукта и его оптимальную номенклатуры.			

	8.Выявление каналов сбыта гостиничного предприятия. 9.Определение стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания 10. Анализ ценовой политики гостиницы и ее конкурентов. 11.Анализ эффективности используемых в гостинице рекламных средств и текстов.		
<b>Тема 2.1. Особенности маркетинга гостиничных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала (Практические работы)</b>	<b>18</b>	ПК 4.1, ОК 01-11 ЛР 13-24
	1. Основные рыночные показатели Исследовать и проанализировать предпочтения потребителей гостиничных услуг Выделить целевые сегменты потребителей Разработать анкету для изучения предпочтения потребителей Составить портрет потребителя с основными социальными, психологическими и потребительскими характеристиками Разработать гостиничные продукты в соответствии с предпочтениями целевых потребителей	<b>18</b>	
<b>Тема 2.2.Изучение субъектов маркетинговой деятельности.</b>	<b>Содержание учебного материала (Практические работы)</b>	<b>16</b>	ПК 4.2-4.3, ОК01-11 ЛР 13-24
	1 Макро- и микросреда гостиничного предприятия.Подготовить комплекс маркетинговых мероприятий для организации продаж, формирования спроса и стимулирования сбыта гостиничных услуг и продуктов Методы формирования базы данных. Предложить методы продажи гостиничных продуктов Управление маркетинговой деятельностью отеля как системойПроведение маркетинговых исследований. Подготовить план проведения рекламной кампании гостиничных продуктов для различных сегментов. Разработать макеты рекламных сообщений для целевых сегментов отеля в г.Волгограде	<b>16</b>	
<b>Итоговая аттестация</b>	Сдача отчета в соответствии с содержанием тематического плана практики и по форме, установленной ГБПОУ СПО «ВЭК».	<b>2</b>	
	<b>Итого</b>	<b>72</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Базой учебной практики является ГБПОУ «Волгоградский энергетический колледж», оснащенный необходимыми средствами для проведения практики.

Программа учебной практики реализуется в тренинговых кабинетах и кабинетах специальности 43.02.14, гостиничном номере колледжа. По окончании практики студент сдаёт отчет в соответствии с содержанием тематического плана практики и по форме, установленной ГБПОУ «ВЭК».

Итоговая аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта.

Оборудование гостиничного номера: кровать, тумба прикроватная, шкаф плательный, зеркало, душевая кабина, раковина, унитаз, тележка горничной.

Оборудование лабораторий и рабочих мест лаборатории информационных технологий в профессиональной деятельности: компьютеры, принтер, сканер, мультимедиапроектор, программное обеспечение общего и профессионального назначения, комплект учебно-методической документации.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

##### 3.2.1. Печатные издания

1. Безкорвайная Г.Т., Соколова Н.И., Койранская Е.А., Лаврик Г.В. Planet of English: Учебник английского языка для Учреждений СПО:(+CD)(3-е издание)[Текст]:учебник / Н.П. Галкина ; редактор Дж. Даффи - М.: Академия, 2016.-256 с
2. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб.пособие/ Д. Г. Брашнов. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2015 г. - 224с.
3. Барышев, А.Ф. Маркетинг : учеб. для студ. учреждений сред.проф.образования / А. Ф. Барышев. - М.: Издательский центр "Академия", 2018 г. – 224с.
4. Гончарова, Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса [Текст]: учебное пособие для студ.учреждений ср.проф.образования / Т.А.Гончарова - М.: Академия, 2017.-144 с.
5. Гончарова, Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса[Текст]: учебное пособие для студ.учреждений ср.проф.образования / Т.А.Гончарова - М.: Академия, 2015.-144
6. Ехина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах.[Текст]: учебник / М.А.Ехина - М.: Академия, 2015.- 240с
7. Ехина М.А. Бронирование гостиничных услуг.[Текст]:учебник для студ.учреждений ср.проф.образования/ М.А.Ехина - М.: Академия, 2016.- 240с
8. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис[Текст]: учебник / Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек ; Н.Г.Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М : Альфа - М: ИНФРА - М, 2017г. - 240 с.
9. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта [Текст]: учеб.пособие / Е. И. Мазилкина ; Е.И.Мазилкина. - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017г. - 207с.

##### 3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Васильева, Е. А. Система маркетинговых исследований и информации в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. А. Васильева, Я. О. Гришанова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 70 с. — 978-5-4486-0198-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71588.html>
2. Маркетинг в гостиничном бизнесе : методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки «Гостиничное дело» / сост. О. В. Шпырня. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 41 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/77960.html> (дата обращения: 23.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Муртузалиева, Т. В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма : учебно-практическое пособие для бакалавров / Т. В. Муртузалиева, Т. П. Розанова, Э. В. Тарасенко. — М. : Дашков и К, 2019. — 166 с. — ISBN 978-5-394-02710-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85699.html> (дата обращения: 23.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>
5. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>
6. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, С. В. Корнеев, И. И. Драгилева. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 205 с. — ISBN 978-5-394-02545-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75217.html> (дата обращения: 23.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
7. Семиглазов, В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семиглазов. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 164 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html>
8. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — М. : Дашков и К, 2019. — 250 с. — ISBN 978-5-394-03140-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85432.html> (дата обращения: 23.09.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### 3.2.3. Дополнительные источники

1. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности [Текст]: учебник / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. - М.: Издательский центр «Академия», 2015. - 288 с.
2. Организация гостиничного дела [Текст]: учебное пособие / С. А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.

### 3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

При организации учебной практики в целях реализации компетентного подхода применяются активные и интерактивные формы обучения (деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций и т.п.д. Каждый обучающийся имеет доступ к базам данным и библиотечным фондам по перечню рекомендуемых изданий, Интернет –ресурсов. Консультационная помощь осуществляется за счет проведения индивидуальных и групповых консультаций.

Освоению учебной практики предшествуют изучение дисциплин профессионального цикла: «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия», «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе», «Основы маркетинга гостиничных услуг», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса», «Основы гостиничного дела и туризма» и профессиональных модулей ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения», ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

### 3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (экономико-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по учебной практике: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля ПМ 04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж». Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты - преподаватели

междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», «Информационные технологии в профессиональной деятельности».

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий по практике, выполнения практических проверочных работ.

Форма промежуточной аттестации - дифференцированный зачет.

<b>Результаты обучения (приобретенный практический опыт)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Отчетная документация</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	-Умение определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; -Осуществление планирования потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;	Рабочая тетрадь, презентация	Оценка выполненной практической работы
	-Правильно применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; Ориентироваться в - номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию; применять методы максимизации доходов гостиницы.	Рабочая тетрадь, презентация	
	-Проводить анализ результатов деятельности структурных подразделений гостиницы. Применять методы расчета показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы	Рабочая тетрадь, презентация	



Контроль и оценка результатов освоения общих компетенций и обеспечивающих их умений учебной практики

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- распознавать сложные проблемы в знакомых ситуациях.</li> <li>- выделять сложные составные части проблемы и описывать её причины и ресурсы, необходимые для её решения в целом.</li> <li>- определять потребность в информации и предпринимать усилия для её поиска.</li> <li>- выделять главные и альтернативные источники нужных ресурсов.</li> <li>- разрабатывать детальный план действий и придерживаться его.</li> <li>- качество результата, в целом, соответствует требованиям.</li> <li>- оценивать результат своей работы, выделять в нём сильные и слабые стороны</li> </ul>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать информационный поиск из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач</li> <li>- проводить анализ полученной информации, выделять в ней главные аспекты</li> <li>- структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска</li> <li>- интерпретировать полученную информацию в контексте профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать актуальную нормативно-правовую документацию по профессии (специальности)</li> <li>- применять современную научно профессиональную терминологию</li> <li>- определять траекторию профессионального развития и самообразования</li> </ul>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- участвовать в деловом общении для эффективного решения деловых задач</li> <li>- планировать профессиональную деятельность</li> </ul>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке</li> <li>- проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>

		программы
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понимать значимость своей профессии (специальности)</li> <li>- демонстрировать поведение на основе общечеловеческих ценностей.</li> </ul>	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li>- обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте</li> </ul>	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- сохранять и укреплять здоровье посредством использования средств физической культуры</li> <li>- поддерживать уровень физической подготовленности для успешной реализации профессиональной деятельности</li> </ul>	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- работа с автоматизированными системами регистрации	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- применять в профессиональной деятельности инструкции на государственном и иностранном языке.</li> <li>- вести общение на профессиональные темы</li> </ul>	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности</li> <li>- презентовать бизнес-идею</li> <li>- определять источники финансирования</li> <li>- применять грамотные кредитные продукты</li> </ul>	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

#### 4.2 Критерии личностных результатов выпускника

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Личностные результаты	Критерии, отражающие достижение ЛР
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым</b>		

<b>качествам личности</b>		
<b>ЛР 13</b>	Соблюдающий принципы профессиональной этики сотрудников гостиничного сервиса и туризма: ответственности, объективности, честности, независимости, противодействия коррупции и нечестной конкуренции, уважения к людям, поддерживающий ценности гостеприимства, дружелюбия и порядочности.	-Соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики; -Оценка собственного продвижения, личностного развития;
<b>ЛР 14</b>	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: продвигающий услуги гостиничного предприятия, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей, умеющий принимать решение в условиях риска и неопределенности, ведущий здоровый образ жизни для формирования привлекательного профессионального образа сотрудника.	- Демонстрация интереса к будущей профессии; -Проявление высокопрофессиональной трудовой активности; -Демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа; -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; -Демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры, здоровья обучающихся;
<b>ЛР 15</b>	Открытый к текущим и перспективным изменениям в индустрии гостеприимства и туризма.	-Демонстрация интереса к будущей профессии; -Проявление высокопрофессиональной трудовой активности; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; оценка собственного продвижения, личностного развития
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации</b>		
<b>ЛР 16</b>	Осознающий культурно-историческое наследие Волгоградской области, готовый его сохранять, поддерживать и развивать для формирования положительного имиджа региона.	-Проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества; -Участие в реализации просветительских программ, поисковых, археологических, военно-исторических, краеведческих отрядах и молодежных объединениях
<b>ЛР 17</b>	Готовый активно участвовать в развитии сферы гостеприимства и туризма Волгоградской области.	-Демонстрация интереса к будущей профессии; -Проявление высокопрофессиональной трудовой активности; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;

<b>ЛР 18</b>	Проявляющий стремление к переобучению, непрерывному образованию, к инновациям. Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики.	-Демонстрация интереса к будущей профессии; -Оценка собственного продвижения, личностного развития; -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; -Демонстрация приобретенных предпринимательских компетенций при приобретении необходимых предпринимательских компетенций.
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями		
<b>ЛР 19</b>	Креативно мыслящий, готовый разрабатывать новые виды продукта в сфере туризма и сервиса.	-Демонстрация интереса к будущей профессии; -Оценка собственного продвижения, личностного развития; -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
<b>ЛР 20</b>	Способный анализировать производственную ситуацию и быстро принимать решения, проявляющий уважение к труду сотрудников своей организации и контрагентов.	- Демонстрация интереса к будущей профессии; -Оценка собственного продвижения, личностного развития; -Конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде; -Соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, руководителями практики.
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса		
<b>ЛР21</b>	Демонстрирующий трудовую мотивацию к основным принципам выбранной специальности, традициям и ценностям профессионального сообщества.	-Демонстрация интереса к будущей профессии; -Оценка собственного продвижения, личностного развития; -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
<b>ЛР22</b>	Владеющий навыками самостоятельной информационно-познавательной, учебно-	-Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и

	<p>исследовательской и проектной деятельности; способный и готовый к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически ее оценивать и интерпретировать.</p>	<p>коррекции ее результатов;          -Участие в исследовательской и проектной работе;          -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;</p>
<b>ЛР 23</b>	<p>Умеющий самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использующий все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; способный выбирать успешные стратегии в различных ситуациях.</p>	<p>-Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;          -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;</p>
<b>ЛР 24</b>	<p>Участвующий в реализации просветительских программ и работе молодежных объединений.</p>	<p>-Оценка собственного продвижения, личностного развития;          -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;          -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;          проявление высокопрофессиональной трудовой активности;          -Демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа</p>