

Частное учреждение профессионального образования  
«Колледж управления и предпринимательства»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг**

**43.02.11 Гостиничный сервис  
(базовая подготовка)**

2018 г.

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки) и Приказа Минобрнауки РФ от 18.04.2013 г. № 291 «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования» (в ред. Приказа Минобрнауки России от 18.08.2016 N 1061).

**Организация-разработчик:** ЧУ ПО «Колледж управления и предпринимательства»

**Разработчики:**  
Смирнова А.Ю., преподаватель ЧУ ПО «Колледж управления и предпринимательства»

**РАССМОТРЕНО**  
на заседании кафедры  
«Туризм, гостиничный сервис и экономика»  
Протокол № 10 от «07» июня 2018г.

«Согласовано»  
Генеральный директор  
АО «Гостиничный комплекс «Русь»                      Е.В. Алексеева

© ЧУ ПО «Колледж управления и предпринимательства», 2018г.

© Смирнова А.Ю., 2018г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>5</b>
<b>3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>6</b>
<b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>9</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>11</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Бронирование гостиничных услуг**.

**1.2. Цели и задачи учебной практики:** формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта по основному виду профессиональной деятельности данного модуля для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

## 1.3. Требования к результатам освоения учебной практики

В результате освоения программы учебной практики обучающийся должен уметь и иметь первоначальный практический опыт по виду профессиональной деятельности:

ВПД	Умения
Бронирование гостиничных услуг	<ul style="list-style-type: none"><li>– организовывать рабочее место службы бронирования;</li><li>– оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;</li><li>– вести учет и хранение отчетных данных;</li><li>– владеть технологией ведения телефонных переговоров;</li><li>– аннулировать бронирование;</li><li>– консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;</li><li>– осуществлять гарантирование бронирования различными методами;</li><li>– использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.</li></ul>
	<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– приёма заказов на бронирование от потребителей;</li><li>– выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;</li><li>– информирования потребителя о бронировании.</li></ul>

## 1.4. Количество часов на освоение программы учебной практики:

Всего – 36 часов, в том числе:

В рамках освоения ПМ.01 - 36 часов

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является сформированность у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта, необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

### 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план учебной практики

Код ПК	Код и наименования профессиональных модулей, код и наименование МДК	Количество часов на учебную практику по ПМ и соответствующим МДК	Виды работ	Количество часов
1	2	3	4	5
	<b>ПМ.01</b> Бронирование гостиничных услуг			
ПК 1.1, 1.2, 1.3	<b>МДК 01.01.</b> Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	<b>36</b>	Организация рабочего места службы бронирования.	6
			Оформление и составление различных видов заявок на бронирование.	6
			Прием заказов на бронирование от потребителей с использованием технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ.	6
			Ведение учета отчетных данных по бронированию.	6
			Ведение телефонных переговоров.	6
			Информирование потребителя о бронировании. Информирование потребителя об аннулировании бронирования.	6
			<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	
<b>Всего часов:</b>		<b>36</b>		

### 3.2. Содержание учебной практики

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и видов учебной практики	Содержание	Объем часов на учебную практику	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1.</b> <b>Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения</b>		<b>108</b>	
<b>МДК 01.01.</b> <b>Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг</b>		<b>36</b>	
<b>Виды работ:</b> Организация рабочего места службы бронирования.	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	
	1 Изучение службы бронирования: цели, основные функции службы бронирования.		2
	2 Изучение организационной структуры службы бронирования (состав службы).	6	2
	3 Организация рабочего места сотрудника службы бронирования, стандартное оборудование.		2
Оформление и составление различных видов заявок на бронирование.	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	
	1 Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Этапы работы с заявками.		2
	2 Рассмотрение видов заявок и действий по ним.	6	2
	3 Изучение форм, бланков заявок на бронирование.		2
Прием заказов на бронирование от потребителей с использованием технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ.	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	
	1 Изучение информационных и телекоммуникационных технологий в работе службы бронирования.		2
	2 Функции информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов на бронирование.	6	2
	3 Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службой бронирования на примере АСУ Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera и др. при приеме заказов.		2
Ведение учета отчетных данных по бронированию.	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	
	1 Изучение структуры раздела бронирования в базе данных гостиницы. Автоматизированные системы управления в гостиницах.		2
	2 Анализ регистрация заявки в базе данных гостиницы.	6	2
	3 Анализ изменения статуса номера в базе данных гостиницы.		2
Ведение телефонных переговоров.	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	
	1 Изучение взаимодействия службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	6	2

	2	Ознакомление с правилами ведения телефонных переговоров. Этикет телефонных переговоров в гостинице.		2
	3	Изучение правил ведения телефонных переговоров с потребителями.		2
Информирование потребителя о бронировании. Информирование потребителя об аннулировании бронирования.	<b>Содержание</b>		<b>12</b>	
	1	Информирование потребителя о бронировании	6	2
	2	Анализ процесса аннулирования бронирования. Виды отказов от бронирования.		2
	3	Изучение правил аннулирования бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.		2
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.</b>				



## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы предполагает проведение учебной практики в тренинговом кабинете службы бронирования гостиничных услуг.

Оборудование тренингового кабинета (лаборатории) и рабочих мест службы бронирования гостиничных услуг:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- мультимедийное оборудование;
- сканер;
- принтер лазерный;
- ПК по количеству обучающихся;
- видеоматериалы.

Учебная практика может проводиться в гостиничных предприятиях/организациях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием/организацией, куда направляются обучающиеся.

### **4.2. Общие требования к организации образовательного процесса**

Учебная практика проводится концентрированно в рамках данного профессионального модуля.

### **4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Руководство учебной практикой осуществляют преподаватели, имеющие высшее профессиональное образование по профилю специальности, а также работники предприятий/организаций, закрепленные за обучающимися.

Преподаватели должны иметь опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, проходить стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися видов работ.

В результате освоения учебной практики в рамках данного профессионального модуля обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, приобретенный первоначальный опыт работы по видам профессиональной деятельности)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Уметь:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>организовывать рабочее место службы бронирования;</li> <li>оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;</li> <li>вести учет и хранение отчетных данных;</li> <li>владеть технологией ведения телефонных переговоров;</li> <li>аннулировать бронирование;</li> <li>консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;</li> <li>осуществлять гарантирование бронирования различными методами;</li> <li>использовать технические телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.</li> </ul>	<p>Наблюдение и оценка при выполнении работ по учебной практике.</p> <p>Оценка защиты отчета по учебной практике.</p>
<b>Иметь практический опыт:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>приёма заказов на бронирование от потребителей;</li> <li>выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;</li> <li>информирования потребителя о бронировании.</li> </ul>	