

Частное учреждение профессионального образования
«Колледж управления и предпринимательства»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

**43.02.11 Гостиничный сервис
(базовая подготовка)**

2019 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 «06» июня 2019г.

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

© ЧУ ПО «Колледж управления и предпринимательства», 2019г.

© Смирнова А.Ю., 2019г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

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

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
	ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг			
ПК 1.1, 1.2, 1.3	МДК 01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	36	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
			Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	
Всего часов:		36		

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
Раздел 1. Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения		108	
МДК 01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг		36	
Виды работ: Организация рабочего места службы бронирования.	Содержание	6	
	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.	Содержание	6	
	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.	Содержание	6	
	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 службы бронирования на примере АСУ Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera и др. при приеме заказов.		2
Ведение учета отчетных данных по бронированию.	Содержание	6	
	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.	Содержание	6	
	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.	Содержание		12	
	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
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.				

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