

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Худин Александр Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.08.2016 10:46:44
Уникальный программный ключ:
08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffa0ee37e75fa19

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО
протокол заседания
ученого совета от 31.08.2016 г., № 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг



Курск 2016

Программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косинова Ж.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

1. Цели производственной практики

Практика по профилю специальности **ПП.01** направлена на закрепление и углубление теоретической подготовки обучающихся, на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в сфере приема заказа на бронирование от потребителей, выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения, информирования потребителя о бронировании, а так же приобретение опыта самостоятельной профессиональной деятельности.

2. Задачи производственной практики

Задачами производственной практики **ПП.01** являются:

- Приобретение практического опыта в следующих направлениях:
 - Организация рабочего места службы бронирования;
 - Изучение порядка оформления и составления различных видов заявок и бланков;
 - Анализ учета и хранения отчетных данных;
 - Изучение технологией ведения телефонных переговоров;
 - Изучение порядка аннулирования бронирования;
 - Участие в консультировании потребителей о применяемых способах бронирования;
 - Участие в осуществлении гарантированного бронирования различными методами;
 - Мониторинг использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;
 - Мониторинг нормативной документации регламентирующей деятельность службы бронирования в отеле.
- Закрепление и расширение теоретических знаний и практических умений, приобретенных обучающимися в предшествующий период теоретического обучения;
- Подготовка обучающихся к последующей осознанной отработке программы преддипломной практики.

3. Место производственной практики в структуре ППСЗ

На освоение практики по профилю специальности **ПП.01** учебным планом отводится 90 часов, которые отрабатываются в третьем и четвертых семестрах на втором курсе обучения в **ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»**.

Производственная практика **ПП.01** базируется на основе междисциплинарных курсов МДК.02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей», производственной практики ПП.02.01. профессионального модуля **ПМ.02**; междисциплинарных курсов МДК.05.01 «Организация деятельности администратора гостиницы (дома отдыха)» учебной практики УП.05.01. профессионального модуля **ПМ.05**.

Для освоения данной практики обучающемуся необходимо:

иметь практический опыт

- приема заказа на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;

уметь

- организовать 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 гарантированное бронирование различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

знать

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, туррагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

Прохождение данной практики предшествует освоению преддипломной практики, направленной на углубление обучающимся первоначального профессионального опыта, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы (дипломного

проекта или дипломной работы) в организациях различных организационно-правовых форм.

4. Место и время проведения производственной практики

Производственная практика **ПП. 01** проводится в предприятиях гостиничного сервиса города Курска. Это современные рентабельные предприятия:

- ГК «Аврора»
- ГК «Престиж»
- Отель «Соловьиная роща»
- Гостиница «Октябрьская»

Практика по профилю специальности **ПП. 01** проводится на 13-14 неделях третьего семестра и 13 неделе четвертого семестра, концентрированно, в два периода.

4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики

В результате прохождения производственной практики обучающийся должен освоить общие и профессиональные компетенции:

- 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 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 частной смены технологий в профессиональной деятельности.

6. Структура и содержание производственной практики

Общая трудоемкость производственной практики составляет 90 часов.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Общее количество часов	Формы текущего контроля
1.	Ознакомление с предприятием	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
2.	Ознакомление с Правилами предоставления гостиничных услуг.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
3.	Организация рабочих мест службы бронирования в гостинице.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
4.	Ознакомление с основными этапами обслуживания потребителей.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
5.	Ознакомление со способами гарантированного бронирования.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформ-

			ления дневника практики
6.	Групповое бронирование.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
7.	Анализ заявок. Работа с заявками.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
8.	Аннуляция бронирования.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
9.	Альтернативный способ бронирования номера в гостинице с помощью интернета: достоинства и недостатки.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
10.	Подтверждение бронирования и способы отправки подтверждения.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
11.	Работа с жалобами клиентов.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
12.	Правила ведения телефонных переговоров.	6	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики

13.	Техническая и технологическая документация по бронированию.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
14.	Составление отчетов по бронированию.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
15.	Особенности работы с модулями гостиничных АСУ.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной практике

Контрольные вопросы для проведения текущей аттестации по разделам (этапам) практики, осваиваемым обучающимся самостоятельно

1. Как осуществляется прием заявок на бронирование гостиничного номера? Какая информация должна содержаться в заявке? Подтверждение заявки.
2. Охарактеризуйте службу бронирования.
3. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров.
4. Как осуществляется бронирование по телефону?
5. Как осуществляется бронирование по факсу?
6. Как осуществляется бронирование по почте?
7. Централизованное резервирование. Присоединенная и неприсоединенная система бронирования.
8. Интернет бронирование.
9. Гарантированное бронирование.
10. Негарантированное бронирование.
11. Сверхбронирование.
12. Подтверждение бронирования.
13. Как происходит аннуляция негарантированного бронирования?
14. Как происходит аннуляция гарантированного бронирования?

15. Как происходит аннуляция негарантированного бронирования?
 16. Как происходит аннуляция бронирования, сделанного по предоплате?

Контрольные задания для проведения текущей аттестации по разделам (этапам) практики, осваиваемым обучающимся самостоятельно.

Примите заявку и оформите необходимую документацию на бронирование

Задание 1

Просим забронировать для сотрудника фирмы «Реал» Савченко И.Д. 1-местный номер люкс с 01.05.14 г. по 09.05.14 г., заезд в 12.00, выезд в 18.00. Оплату гарантируем в соответствии с договором №105000А. Просим подтвердить бронирование.

С уважением

Директор _____ А.В. Васильев

Главный бухгалтер _____ И.Ю. Сомова

25.04.14 г.

Задание 2

Просим забронировать для граждан Белоруссии

Ф.И.О.	пол	Категория номера	цена	Срок проживания	Предполагаемое время заезда и выезда
Иванов И.Д.	М	эконом	1200	с 12.05.14 г. по 13.05.14 г.	8.00, 12.00
Иванов А.И. (13 лет)	М	эконом	1200	с 12.05.14 г. по 13.05.14 г.	8.00, 12.00

Оплата за проживание- безналичный расчет.

Дополнительные услуги

Завтрак в номер	Трансфер	Место на стоянке
да	да	нет

Тур фирма «Трэвел»

Директор _____ А.О. Мистин

Задание 3

Просим забронировать для группы школьников 5 класса из Киева (Украина), путешествующих по туристической путевке в количестве 7 человек 2 3-

х местных номера эконо и 1 1-местный номер апартамент с 03.05.14 г. по 05.05.14 г.

Оплату гарантируем, просим подтвердить бронирование.

С уважением

Директор _____ Д.Э. Семиренко

Задание 4

Просим забронировать для туристической группы из Индии 2 2-х местных номера сюит и 1 1-местный номер сюит. Срок проживания с 10.05.14 г. по 13.05.14 г., заезд в 14.00, предполагаемый выезд в 17.59.

Оплату гарантируем.

Просим подтвердить бронирование.

Директор _____ Ф. Липен

Задание 5

Прошу забронировать 1-местный номер студия с 04.05.14г. по 06.05.14г. для гражданина РФ Кравченко С.С., предполагаемое время заезда в 9.00, выезда-12.00.

Оплату гарантирую.

Просим подтвердить бронирование.

С уважением

_____ Кравченко С.С.

01.05.14г.

Задание 6

Просим забронировать для гражданина РФ Митяева И.Б. 1-местный номер эконо на срок проживания с 17.05.14г. по 20.05.14г., время заезда 12.00, выезда 18.00.

Оплата за проживание- наличный расчет.

Просим включить в счет оплату за дополнительные услуги- завтрак в номер, трансфер.

Просим подтвердить бронирование.

Руководитель фирмы _____ Миту Е.И.

Задание 7

Просим забронировать 2-местный номер люкс для гражданина Кореи Yu Li Kim, путешествующего с 12-летним сыном Li Kim на период с 05.05.14г. по 07.05.14г.

Виза №345677, действующая с 01.04.14г. по 01.05.14г.

Просим подтвердить бронирование.

Руководитель фирмы _____ Im Tau

Задание 8

Просим забронировать для туристической группы из Москвы 2 2-местных номера эконом и 1 1-местный номер эконом на срок с 02.05.14г. по 05.05.14г., заезд в 12.00, предполагаемый выезд в 04.00.

Оплату гарантируем.

Просим подтвердить бронирование.

Руководитель фирмы _____ И.Б. Петров

Задание 9

Просим забронировать 2-местный номер люкс для гражданки РФ Ивановой И.Д. с 11.05.14г. по 15.05.14г., с заездом в 8.15, выездом в 17.30.

Оплату гарантируем (наличный расчет).

Просим подтвердить бронирование.

С уважением

Директор _____ В.Б. Смирнов

Задание 10

Просим забронировать 1-местный номер люкс для гражданина Германии Генриха Бенса. Срок проживания с 01.05.14г. по 07.05.14г. с заездом в 4.00, предполагаемым выездом в 12.00. Виза №3456666, действующая с 23.04.14г. по 11.05.14г., миграционная карта 1234 3444, действующая по 23.05.14г.

Оплату гарантируем.

Просим подтвердить бронирование.

8. Формы промежуточной аттестации (по итогам производственной практики)

Составление и защита отчета.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. -М.: «Академия», 2014. – 240с.

2. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова . - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс].

[http: biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785)

Нормативные документы

1. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
2. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.
3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
4. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов: одобрена региональными комиссиями ВТО, Мадрид, ноябрь 1989 г. // Международный туризм: правовые акты / Сост. Н.И. Волошин. – М.: Финансы и статистика, 2000.
5. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
6. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
7. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
8. О ратификации Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных: федер. закон от 19.12.2005 №160-ФЗ // Российская газета – федер. выпуск. – 2005. – № 3957.
9. Об информации, информатизации и защите информации: федер. закон от 20.02.95 №24-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2006.
10. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2007.
11. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодёжной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.
12. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.

Дополнительные источники:

1. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 204 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
2. Инграм, Х. Гостиничный бизнес : учебник / Х. Инграм, С. Медлик ; пер. А.В. Павлов. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2 ; То же [Электронный ресурс].

3. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-01392-3 ; То же [Электронный ресурс].

Периодика:

1.84832 Гостиничное дело ч/з (СПО, к. сервиса и туризма)

Интернет – ресурсы:

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.wise-travel.ru, свободный;
2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.hotelnews.ru, свободный;
3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.tourprom.ru, свободный;
4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.traveldailynews.com, свободный;
5. Сайт информационного портала «Новости туриндустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.travelmole.com, свободный;

РЕЦЕНЗИЯ
на программу производственной практики профессионального модуля
ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг»
для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Программа производственной практики разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 475..

Структура программы соответствует Разъяснениям по формированию примерные программ профессиональных модулей начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденным Директором Департамента государственной политики в образовании Министерства образования и науки Российской Федерации И.М. Реморенко от 27 августа 2009 г.

В программе представлены:

- цели производственной практики;
- задачи производственной практики;
- место производственной практики в структуре ППССЗ;
- место и проведение производственной практики;
- компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики;
- структура и содержание производственной практики;
- учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной практике;
- формы промежуточной аттестации (по итогам производственной практики)
- учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики
- материально-техническое обеспечение производственной практики

В программе производственной практики профессионального модуля определены область его применения, место производственной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы, цели и задачи — требования к результатам освоения производственной практики профессионального модуля; отведенное количество часов на его освоение.

Результатом освоения программного материала профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Бронирование гостиничных услуг.

В соответствии с программой нагрузка обучающегося составляет 90 часов.

В целом рецензируемая программа производственной практики профессионального модуля ориентирована на формирование общих и профессиональных компетенций, а так же на подготовку обучающихся к использованию полученных знаний и умений в своей профессиональной деятельности.

Таким образом, данная программа производственной практики профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг» может быть рекомендована для применения в учебном процессе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент

Бысова Т.В., преподаватель ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»
колледж коммерции, технологий и сервиса

Дата _____

личная подпись

РЕЦЕНЗИЯ
на программу производственной практики профессионального модуля
ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг»
для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Программа производственной практики разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 475..

Структура программы соответствует Разъяснениям по формированию примерные программ профессиональных модулей начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденным Директором Департамента государственной политики в образовании Министерства образования и науки Российской Федерации И.М. Реморенко от 27 августа 2009 г.

В программе представлены:

- цели производственной практики;
- задачи производственной практики;
- место производственной практики в структуре ППССЗ;
- место и проведение производственной практики;
- компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики;
- структура и содержание производственной практики;
- учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной практике;
- формы промежуточной аттестации (по итогам производственной практики)
- учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики
- материально-техническое обеспечение производственной практики

В программе производственной практики профессионального модуля определены область его применения, место производственной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы, цели и задачи — требования к результатам освоения производственной практики профессионального модуля; отведенное количество часов на его освоение.

Результатом освоения программно материала профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Бронирование гостиничных услуг.

В соответствии с программой нагрузка обучающегося составляет 90 часов.

В целом рецензируемая программа производственной практики профессионального модуля ориентирована на формирование общих и профессиональных компетенций, а так же на подготовку обучающихся к использованию полученных знаний и умений в своей профессиональной деятельности.

Таким образом, данная программа производственной практики профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг» может быть рекомендована для применения в учебном процессе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент:

Шкурашивский И.Д., директор гостиницы «Bed and Breakfast»

Дата _____

личная подпись М.П.

