



УТВЕРЖДАЮ
Директора колледжа
М.М. Данилова
20 17 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

по программе подготовки специалистов среднего звена

по специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

(базовый уровень)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	6
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	7
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	8

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Место учебной практики в структуре образовательной программы

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППСЗ), в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО), 43.02.11 Гостиничный сервис, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

Вид профессиональной деятельности: Бронирование гостиничных услуг

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании

1.2. Цели и задачи учебной практики

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями, обучающийся в ходе освоения программы учебной практики должен:

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей
- выполнение бронирования и ведение его документального обеспечения
- информирования потребителя о бронировании

уметь:

- 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.

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 клиентов, компаний, турагентств 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.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД), в том числе общими и профессиональными компетенциями:

Код	Наименование результатов практики
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. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Содержание обучения по программе учебной практики

Наименование профессионального модуля (ПМ), МДК и тем учебной практики (производственного обучения) ВИДЫ РАБОТ	Содержание учебного материала	Объем часов
ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг		
МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг		
Тема 1. Ознакомление с рабочим местом службы бронирования	Инструктаж по охране труда на рабочем месте. Организация рабочего места сотрудника службы бронирования. Стандарты обслуживания. Режим работы. График работы.	2
Тема 2. Ознакомление с работой оргтехники	Соблюдение правил безопасности при работе на различных видах оргтехники, используемой в службе бронирования. Правила работы с оргтехникой.	4
Тема 3. Ознакомление с формами учета и хранения отчетных данных по бронированию	Ведение и правила хранения: деловой переписки, бланков заявок. Ведение и правила хранения отчетов и другой документации службы бронирования.	6
Тема 4. Освоение методов работы с автоматизированной системой управления	Технические, телекоммуникационные средства. Профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования. Алгоритмы приема заявок на бронирование	12
Тема 5. Освоение технологии оформления и работы с различными видами заявок и бланков бронирования	Выполнение гарантированного и негарантированного бронирования различными методами. Прием и оформление заявок на бронирование по различным каналам. Стандарты приема. Выполнение аннулирования бронирования. Перенос бронирования, удаление бронирования со штрафными санкциями.	6
Тема 6. Освоение технологии ведения телефонных переговоров	Телефонный этикет. Стандарты ведения телефонных переговоров при бронировании. Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования.	4
Защита отчетов по практике		2
Всего часов:		36

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Документация, необходимая для проведения практики

- Положение о практике обучающихся;
- Рабочая программа учебной практики;
- График проведения практики;

4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной практики предполагает наличие:

- офиса службы бронирования;
- учебного класса.

Оборудование учебного класса для проведения учебной практики:

- парты (по количеству обучающихся);
- стол преподавателя;
- стулья (по количеству обучающихся);
- стул преподавателя;
- ПК с лицензионным ПО;
- мультимедийная установка;
- экран;
- шкаф/стеллаж для документов.

Оборудование службы бронирования гостиничных услуг:

- стол для переговоров (модульный);
 - стулья;
 - кресло руководителя;
 - стеллаж для документов;
 - корзина для бумаг;
 - персональный компьютер с лицензионным ПО;
- телефон проводной.

4.3. Информационное обеспечение обучения

Основные источники

1. Бронирование гостиничных услуг: учебник для студентов учреждений СПО / М. А. Ёхина. - М.: Издательский центр "Академия". - 2014. - 240 с.
2. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: АльфаМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с., сетевой доступ, URL: www.znanium.com, дата обращения 15.09.2017 г.
3. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Г.В. Рыбачек, Н.Г. Можяева. — АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. — 336 с., сетевой доступ, URL: www.znanium.com, дата обращения 15.09.2017 г.

4.4. Общие требования к организации образовательного процесса учебной практики

Учебная практика проходит в учебном классе, офисе службы бронирования на базе Колледжа.

Учебную практику проводят преподаватели профессиональных модулей и заведующий учебно-производственным обучением.

Учет учебной практики осуществляют преподаватели профессиональных модулей или заведующий учебно-производственным обучением в журналах производственного обучения.

4.5. Кадровое обеспечение учебной практики

Директор образовательного учреждения:

- осуществляет общее руководство и контроль над практикой;
- утверждает план-график проведения практики;
- рассматривает аналитические материалы по организации, проведению и итогам практики.

Руководитель практики:

- участвует в оценке общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных им в ходе прохождения учебной практики;
- контролирует ведение документации по практике;
- совместно с преподавателем разрабатывает программу практики.

Преподаватель профессиональных модулей:

- разрабатывает программу по учебной практике;
- формирует группы в случае применения групповых форм проведения практики;
- проводит индивидуальные или групповые консультации в ходе практики.

4.6. Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Реализация ППССЗ по специальности среднего профессионального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины(модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла; эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

4.7. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

Обучающиеся в период прохождения учебной практики обязаны:

- соблюдать действующие правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов по учебной практике осуществляется на занятиях по учебной практике преподавателем Колледжа.

В период прохождения учебной практики обучающимся ведется дневник практики, в котором фиксируются выполняемые им работы и выставляется оценка по 5 бальной системе.

По результатам практики обучающимся составляется письменный отчет. Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в программе Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Цвет шрифта – черный, межстрочный интервал – полуторный, шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14.

По результатам учебной практики преподавателем Колледжа формируется аттестационный лист, в котором фиксируется степень освоения общих и профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики.

Отчет по учебной практике включает в себя:

1. Задание на учебную практику;
2. Дневник учебной практики;
3. Аттестационный лист по учебной практике;
4. Исследовательские и аналитические материалы, выполненные в соответствии с программой и заданием на учебную практику;
5. Приложения (при наличии).

Учебная практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного результата, отраженного в аттестационном листе по учебной практике руководителем практики от Колледжа об уровне освоения профессиональных компетенций, полноты и своевременности предоставления отчета по учебной практике.

Дифференцированный зачет проходит в виде собеседования.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированности профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 – 1.3	Принимать заказ от потребителей и оформлять его Бронировать и вести документацию. Информировать потребителя о бронировании.	Наблюдение за выполнением стандартов. Контроль за соблюдением этикета делового общения. Дневник учебной практики. ДЗ по учебной практике.
ОК 01.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения учебной практики

ОК 02.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения учебной практики
ОК 03.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения учебной практики
ОК 04.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения учебной практики
ОК 05.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения учебной практики
ОК 06.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения учебной практики
ОК 07.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения учебной практики
ОК 08.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения учебной практики
ОК 09.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения учебной практики

В целях обеспечения единства требований к результатам учебной практики, используются следующие уровни сформированности компетенций:

- высокий;
- средний;
- низкий.

Ниже представлена характеристика планируемых результатов обучения (показателей) для каждого уровня формирования компетенции – владений, умений, знаний, а также представлена шкала оценивания результатов обучения с описанием критериев оценивания.

Характеристика уровней освоения профессиональных компетенций, отраженных в аттестационном листе		
Высокий	Достигнутый уровень является основой для формирования общекультурных и профессиональных компетенций, соответствующих требованиям ФГОС СПО.	Обучающийся способен использовать сведения из различных источников для успешного решения поставленной практической задачи
Средний	Обучающийся демонстрирует результаты на уровне осознанного владения учебным материалом и практически умениями, навыками и способами деятельности	Обучающийся способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения поставленной практической задачи
Низкий	Обучающийся обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми практическими умениями	Обучающийся способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и навыков для решения практических задач
Не освоен	Обучающийся не обладает необходимой системой знаний и не владеет практическими умениями	Обучающийся не способен понимать и интерпретировать полученную информацию, что является основой успешного формирования умений и навыков для решения практических задач

Критерии оценивания, отраженные в дневнике учебной практики	
«Отлично»	Выполнение работ в соответствии с заданием практики с без ошибок. Уверенное применение полученных теоретических знаний для выполнения практических заданий. НЕ требуется помощь руководителя практики для их выполнения и оформления. Точное соблюдение всех требований руководителя практики
«Хорошо»	Выполнение работ в соответствии с заданием практики с несущественными ошибками, исправленными самостоятельно. Уверенное применение полученных теоретических знаний для выполнения заданий. Требуется незначительная помощь руководителя практики для их выполнения и оформления. Достаточное соблюдение требований руководителя практики.
«Удовлетворительно»	Выполнение работ в основном в соответствии с заданием практики с некоторыми неточностями, исправляемыми с помощью руководителя. Недостаточно уверенное владение теоретическими знаниями для применения их с целью выполнения заданий. Требуется помощь руководителя практики. Удовлетворительное соблюдение требований руководителя практики.
«Неудовлетворительно»	обучающийся не имеет необходимых теоретических знаний и не может самостоятельно работать. Допускает грубые ошибки в работе. Не соблюдает требований руководителя практики.

**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Санкт-Петербургский колледж туризма и предпринимательства»**

специальность **43.02.11** Гостиничный сервис

**ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ
ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»**

с «___» _____ 20__ по _____ 20__

студента _____ группы

(Ф.И.О.)

Руководитель практики от колледжа:

(ФИО)

Санкт-Петербург
20__ г.

**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Санкт-Петербургский колледж туризма и предпринимательства»**

Задание на учебную практику

ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»

Наименование тем программы по практике	Виды работ	Производственные задания
Вводное занятие.	Ознакомление с рабочим местом службы бронирования и техникой безопасности	Прослушать и сдать инструктаж по охране труда и технике безопасности. Познакомиться с требованиями, предъявляемыми к работнику службы.
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Ознакомление с работой оргтехники	Рассмотреть структуру службы бронирования. Организовать свое рабочее место. Принимать заказ от потребителя, используя различные каналы связи. Соблюдать стандарты и алгоритм приема заявок (Описать алгоритм и стандарты). Вести документацию по учету входящей и исходящей документации при приеме заказов.
	Ознакомление с формами учета и хранения отчетных данных по бронированию	
ПК1.2. Бронировать и вести документацию.	Освоение методов работы с автоматизированной системой управления	Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков, необходимых при бронировании заказа. (Привести примеры заполнения различных видов заявок). Проводить аннуляцию заявок. Осуществлять гарантированное бронирование различными способами. (Дать характеристику способов бронирования). Вести учет и хранение отчетных данных. (Описать порядок ведения и хранения документации). Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.
	Освоение технологии оформления и работы с различными видами заявок и бланков бронирования	
ПК1.3. Информировать потребителя о бронировании	Освоение технологии ведения телефонных переговоров	Давать полную информацию о применяемых способах бронирования, перечне и качестве предоставляемых услуг. Владеть технологией ведения телефонных переговоров. Соблюдать этикет делового общения.

**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Санкт-Петербургский колледж туризма и предпринимательства»**

Дневник

ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»

База прохождения практики Колледж

Период прохождения практики с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.

Дата	Виды выполняемых работ	Оценка	Подпись
	Ознакомление с рабочим местом службы бронирования и техникой безопасности		
	Ознакомление с работой оргтехники		
	Ознакомление с формами учета и хранения отчетных данных по бронированию		
	Освоение методов работы с автоматизированной системой управления		
	Освоение технологии оформления и работы с различными видами заявок и бланков бронирования		

	Освоение технологии ведения телефонных переговоров		
--	--	--	--

Студент _____
(ФИО)

_____ (подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Содержание и объем выполненных работ подтверждаю.
Руководитель практики

_____ (должность)

_____ (подпись)

_____ (ФИО)

« ____ » _____ 20 ____ г.

**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Санкт-Петербургский колледж туризма и предпринимательства»**

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

по учебной практике

ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»

МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

База прохождения практики Колледж

Период прохождения практики с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.

Освоенные профессиональные компетенции:

Наименование компетенции	Уровень освоения (высокий, средний, низкий)
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.	
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	

Освоенные общие компетенции:

- Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
- Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
- Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
- Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
- Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
- Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
- Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
- Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
- Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

Вид профессиональной деятельности _____
(освоен /не освоен)

Руководитель практики

_____ (должность) _____ (подпись) _____ (ФИО)
«___» _____ 20__ г.