



Забайкальский институт
предпринимательства



СИБУПК

автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»
Забайкальский институт предпринимательства

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебно-
методической и воспитательной работе

Е.М. Попова

«25» мая 2022 г.

**РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональному модулю
ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
по программе базовой подготовки

по специальности
43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника: Менеджер

Чита
2022

Рабочая учебная программа учебной практики по профессиональному модулю ПМ. 01 *Бронирование гостиничных услуг* разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 г. № 475

СОСТАВИТЕЛЬ: А.М. Юмцунова, канд.социол.наук, преподаватель кафедры социально-культурного сервиса и туризма.

РЕЦЕНЗЕНТ: С.В. Андреева, канд. техн. наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма.

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор «23Хостелс.ру»

А.Л. ТАЙМАНОВ

«25» 05 2022 г.

Директор ГРК «Панама Сити Голд»

Л. Н. ДУБОВИК

«25» 05 2022 г.

Зав.сектором учебной работы

Т.С. АВЕРЯЧКИНА

«25» 05 2022 г.

Рабочая учебная программа учебной практики профессионального модуля ПМ.01 *Бронирование гостиничных услуг* рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма, протокол от 25.05.2022 г., № 9.

Заведующий кафедрой
социально-культурного
сервиса и туризма

С.В. Андреева

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Цель учебной практики по профессиональному модулю
Целью учебной практики по профессиональному модулю ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг» является формирование у обучающихся профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, направленных на освоение вида деятельности 4.3.1. Бронирование гостиничных услуг, способствующих формированию общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.11. *Гостиничный сервис*.

Задачи учебной практики по профессиональному модулю

Задачами учебной практики по профессиональному модулю ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг» являются:

- закрепление и углубление знаний и умений, полученных при изучении междисциплинарного курса (МДК) МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг;
- осуществление поиска, анализа и оценки информации, необходимой в учебной деятельности;
- самообразование;
- приобретения информации о выбранной профессии;
- развитие профессионального мышления.
- отбор необходимого материала для выполнения задания и составления отчета о прохождении учебной практики.

1.2. ВИД ПРАКТИКИ, ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики – учебная.

Форма проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг»:

концентрированно – путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения учебных практик, предусмотренных ОПОП СПО.

1.3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результаты освоения ООП: код и формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения: знания, умения, навыки характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение
---	--

	планируемых результатов освоения программы
Общие компетенции	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Знания (З): - о выбранной профессии; Умения (У): - проявлять устойчивый интерес к выбранной профессии; Практический опыт (П/О): - приобретения информации о выбранной профессии.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Знания (З): - основные методы организации учебной деятельности; Умения (У): - организовывать учебную деятельность и оценивать ее результаты; Практический опыт (П/О): - организации учебной деятельности.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Знания (З): - о методах принятия решений в различных ситуациях; Умения (У): - принимать решения в различных ситуациях; Практический опыт (П/О): - принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Знания (З): - о методах поиска, анализа и оценки информации, необходимой в учебной деятельности; Умения (У): - осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой в учебной деятельности; Практический опыт (П/О): - самостоятельного поиска, анализа и оценки информации с учетом профессионального и личностного развития.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Знания (З): - о способах использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; Умения (У): - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; Практический опыт (П/О): - самостоятельно использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Знания (З): - о принципах организации работы коллектива и команды, общения с коллегами, руководством, потребителями; Умения (У):

	<p>- владеет навыками работы в коллективе с учетом распределения обязанностей и иерархической структуры;</p> <p>Практический опыт (П/О):</p> <p>- применять на практике принципы организации работы коллектива и команды, правила общения с коллегами, руководством, потребителями;</p>
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	<p>Знания (З):</p> <p>- о лидерских качествах;</p> <p>Умения (У):</p> <p>- принимать решения в различных учебных ситуациях;</p> <p>Практический опыт (П/О):</p> <p>- реализации ответственности в различных учебных ситуациях.</p>
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<p>Знания (З):</p> <p>- о методах самообразования и саморазвития;</p> <p>Умения (У):</p> <p>- самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития;</p> <p>Практический опыт (П/О):</p> <p>- заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<p>Знания (З):</p> <p>- об основных тенденциях технологического развития в профессиональной деятельности;</p> <p>Умения (У):</p> <p>- использовать базовые знания в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности;</p> <p>Практический опыт (П/О):</p> <p>- ориентации в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>
Профессиональные компетенции	
ПК 1.1: Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; – организацию работы службы бронирования; – виды и способы бронирования; <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать рабочее место броникиста; <p>Практический опыт (П/О):</p> <p>- навыками приема заказов на бронирование от потребителей.</p>
ПК 1.2: Бронировать и вести документацию.	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> – последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; – виды заявок по бронированию и действия с ними; – правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; – особенности и методы гарантированного и

	негарантированного бронирования; – правила аннулирования бронирования; Умения (У): – оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; – вести учет и хранение отчетных данных; – осуществлять гарантирование бронирования различными методами; – аннулировать бронирование; – использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; Практический опыт (П/О): – навыками выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения.
ПК 1.3.: Информировать потребителя о бронировании.	Знания (З): – правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; – состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для информирования потребителей; Умения (У): – владеть технологией ведения телефонных переговоров; – консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; – использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для информирования потребителей; Практический опыт (П/О): – навыками информирования потребителя о бронировании.

1.4. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная практика реализуется в рамках профессионального модуля ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг».

1.5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг» проводится у обучающихся на базе основного общего образования (срок обучения 2 года 10 месяцев) на 2 курсе в 3 семестре; у обучающихся на базе общего среднего образования (срок обучения 1 год 10 месяцев) – на 1 курсе в 1 семестре в течении 2 недель.

Учебная практика проходит на базе специализированных учебных и тренинговых кабинетов:

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Продолжительность учебной практики по профессиональному модулю ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг» по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис и учебному плану составляет 2 недели (72 часа).

2.2. СОДЕРЖАНИЕ ЭТАПОВ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике
1	Подготовительный этап	– Инструктаж по технике безопасности. – Вводное занятие.
2	Основной этап:	1. Характеристика гостиничного предприятия 2. Характеристика службы (отдела) бронирования в гостинице 3. Систематизация информации о Правилах профессиональной этики работников службы бронирования 4. Виды бронирования в гостиничном предприятии 5. Заполнение документов о предоставлении брони 6. Характеристика интернет-бронирования в гостинице 7. Систематизация информации о Правилах бронирования и аннуляции брони в гостинице 8. Характеристика контрагентов гостиничного предприятия – оптовых покупателей гостиничных услуг 9. Анализ договора о бронировании услуг с контрагентами 10. Составление отчета по бронированию
3	Этап обработки и анализа информации	– Обработка и анализ полученного профессионального опыта. – Поиск дополнительного материала по темам учебной практики
4	Этап подготовки отчета	– Написание и оформление отчета по практике с использованием информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности

РАЗДЕЛ 3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ И ОТЧЕТНОСТИ О ПРОХОЖДЕНИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

При направлении на учебную практику по профессиональному модулю ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» обучающийся получает:

Аттестационный лист по освоению профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики (Приложение 1);

- Характеристика обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения учебной практики (Приложение 2);
- Дневник прохождения практики.
- Отчет о прохождении учебной практики, выполненный в соответствии с заданием.

3.2. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА О ПРОХОЖДЕНИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

При представлении Отчета о прохождении учебной практики основные структурные элементы располагаются в следующей последовательности:

- Титульный лист Отчета о прохождении учебной практики (Приложение 3);
- Задание на учебную практику (Приложение 4)
- Содержание (Приложение 5);
- Введение;
- Основная часть Отчета о прохождении учебной практики;
- Заключение;
- Список использованных источников;
- Приложения.

Титульный лист выступает первой страницей Отчета о прохождении учебной практики, при этом номер страницы не проставляется.

Содержание является второй страницей Отчета о прохождении учебной практики, на которой номер страницы проставляется.

Содержание включает Введение, наименование разделов основной части Отчета о прохождении учебной практики, Заключение, Список использованных источников и Приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются перечисленные элементы. Слово «Содержание» записывается в виде заголовка прописными буквами.

Введение включает следующие обязательные элементы: цель и задачи учебной практики, указание организации, на базе которой проходила учебная практика, краткое описание выполненных работ на практике, практическая значимость полученных результатов.

Структурное построение основной части Отчета о прохождении учебной практики включает в себя разделы, название и содержание которых представлено в таблице 1.

Содержание основной части Отчета по учебной практике

№ п/п	Название разделов и подразделов основной части Отчета	Краткое описание содержания
1.	Характеристика гостиничного предприятия	История предприятия: год постройки, реконструкции, функциональное назначение, место на рынке гостиничных предприятий в настоящее время. Организационно-правовая форма предприятия, помещений в целом и структура номерного фонда, ассортимент услуг, классификация гостиничного предприятия по ряду параметров: местоположение, функциональное назначение, «звездность», вместимость, класс обслуживания, организация питания и др.
2.	Характеристика службы (отдела) бронирования в гостинице	Служба (отдел) бронирования. Должностные инструкции персонала данной службы. Технические средства обеспечения работы службы (факс, телекс, компьютер, ксерокс и т. д.).
3.	Систематизация информации о Правилах профессиональной этики работников службы бронирования	Нормы общения. Профессиональная этика работника.
4.	Виды бронирования в гостиничном предприятии	Резервирование (бронирование). Типы резервирования. Правила бронирования. Способы и технология резервирования.
5.	Заполнение документов о предоставлении брони	Последовательность и технология резервирования мест в гостинице. Бланки бронирования. Виды заявок. Этапы работы с заявками. Прием заказов на бронирование от потребителей. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных.
6.	Характеристика интернет-бронирования в гостинице	Интернет-бронирование: корпоративная сеть бронирования; собственный Интернет-сайт; подключение к глобальной или альтернативной системе Интернет-бронирования.
7.	Систематизация информации о Правилах бронирования и аннуляции брони в гостинице	Виды оплаты за бронирование. Особенности гарантированного и негарантированного бронирования. Включение оплаты за бронирование в счет гостя и письмо-подтверждение. Методы осуществления гарантированного бронирования. Правила аннулирования бронирования.
8.	Характеристика контрагентов гостиничного предприятия – оптовых покупателей гостиничных услуг	Взаимодействие гостиниц с туристскими фирмами, корпоративными клиентами. Типы контрагентов.
9.	Анализ договора о бронировании услуг с контрагентами	Виды соглашений (договоров), содержание договоров с контрагентами, условия предоставления гостиничных услуг. Переговорный процесс, правила

		поведения при переговорах. Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями их составления, порядок их согласования и подписания.
10.	Составление отчета по бронированию	Ведение учета и хранение отчетных данных. Отчеты по бронированию. Обмен информацией службы бронирования с другими службами отеля.

В Заключении Отчета должны быть представлены основные итоговые результаты выполненных работ, изложены краткие выводы.

Список использованных источников является необходимым и завершающим элементом Отчета о прохождении учебной практики. Список использованных источников должен содержать библиографическое описание источников, непосредственно использованных студентом в процессе прохождения учебной практики и подготовки Отчета о прохождении учебной практики. В данный Список использованных источников могут быть включены источники, как рекомендованные преподавателем профессионального модуля и руководителем учебной практики, так и самостоятельно найденные и использованные обучающимся при выполнении работы.

В Приложения включаются материалы, связанные с выполнением работ на практике, но которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть Отчета о прохождении учебной практики. К ним могут относиться:

- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- справочные данные;
- документы организации;
- фотографии;
- крупные схемы, графики, рисунки, диаграммы и др.

Оптимальный объем Отчета по учебной практике – 15-20 страниц машинописного текста. Текст Отчета по практике печатается на стандартных листах формата А4 с одной стороны шрифтом TimesNewRoman размером 14 кеглей (через 1,5 интервала) с оставлением полей: слева – 30 мм, сверху – 25 мм, справа – 10 мм, снизу – 25 мм. Расстановка переносов – автоматически, абзац – 1,25.

В работе используется сквозная нумерация страниц. На первой странице (титульном листе) и на оглавлении (содержании) работы номер не ставится. Номер страницы проставляется арабскими цифрами в центре вверху страницы. Каждая глава, а также введение, заключение, приложения начинаются с новой страницы.

Отчет по практике должен содержать ответы на все вопросы программы практики и быть составленным в строгом соответствии с ней.

3.3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Аттестация по итогам учебной практики проводится у обучающихся: на 2-ом курсе в 3 семестре (срок обучения 2 года 10 месяцев); на 1 курсе в 1 семестре (срок обучения 1 год 10 месяцев).

В качестве формы контроля предусмотрен дифференцированный зачет в форме собеседования, который выставляется при условии:

- положительного Аттестационного листа по учебной практике руководителей практики от кафедры об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличия положительной Характеристики на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики;
- полноты и своевременности представления Дневника о прохождении практики;
- полноты и своевременности представления Отчета о прохождении учебной практики в соответствии с Заданием на учебную практику.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Основная литература:

1. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016968-2. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1815947>
2. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477254>
3. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

Дополнительная литература:

4. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1630349>
5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475785>
6. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

Нормативные документы :

1. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей» (с изменениями от 29 июля 2018 г. N 250-ФЗ). Система ГАРАНТ: — Режим доступа: <http://base.garant.ru/10106035/>
2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". (от 4 июня 2018 г. N 149-ФЗ). — Режим доступа: Система ГАРАНТ: <http://ivo.garant.ru/#/document/136248/paragraph/22509:1>
3. Приказ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями». — Режим доступа: Система ГАРАНТ: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70743354/#ixzz5gnq2ckhm>

4. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». — Режим доступа: Система ГАРАНТ: <http://ivo.garant.ru/#/document/71216750/paragraph/1:7>

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Адрес ресурса	Описание ресурса
http://aup.ru/	Бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.
http://biblioclub.ru/	Университетская библиотека ONLINE
http://bibliofond.ru/	База знаний и сборник бесплатных рефератов, курсовых, дипломных присланных авторами. База знаний предназначена для обучения самостоятельному написанию работ.
http://biblio-online.ru/	Электронная библиотечная система.
http://znanium.com/	Электронная библиотечная система.
http://yandex.ru/	Поисковая система и интернет-портал.
http://wikipedia.org/	Свободная энциклопедия.
http://rospotrebnadzor.ru/	Федеральная служба по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека.
http://spros.ru/	Поможет сориентироваться на рынке товаров и услуг. На сайте возможно пожаловаться на некачественный товар или услугу, заказать электронную версию журнала «СПРОС».
https://working-papers.ru/	Образцы и шаблоны документов.
http://google.ru/	Поисковая система и интернет-портал.

4.2. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Технология	Перечень программного обеспечения и информационных справочных
------------	---

	систем
Демонстрация материалов	Microsoft PowerPoint 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010
Мультимедиа технология	Microsoft PowerPoint 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010
Заполнение документации в АСУ	АСУ «Эдельвейс»
Работа с различными видами электронных документов	Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint
Автоматизированное взаимодействие с обучающимися	Сеть Интернет, личный кабинет обучающегося, электронное портфолио
Справочно-правовая система «Гарант»	www.garant.ru

4.4. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Специально оборудованный учебный гостиничный номер, компьютерный класс, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

РАЗДЕЛ 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

5.1 ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Текущий контроль оценивает ход прохождения учебной практики, применяемый для проверки степени освоения программы прохождения практики и проводится в ходе выполнения заданий обучающимся с отметкой в дневнике.

5.2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися заданий в соответствии с программой практики.

5.3. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Форма промежуточной аттестации по итогам прохождения практики – дифференцированный зачет имеет целью – определить уровень освоения

общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг».

В ходе дифференцированного зачета обучающийся защищает отчет по практике и отвечает на вопросы. Оценка выставляется с учетом положительного аттестационного листа по практике, наличия положительной характеристики на обучающегося в период прохождения практики.

5.4. ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА

1. История исследуемого гостиничного предприятия.
2. Функциональное назначение и место на рынке гостиничных предприятий исследуемого гостиничного предприятия.
3. Организационно-правовая форма исследуемого гостиничного предприятия.
4. Характеристика помещений исследуемого гостиничного предприятия .
5. Характеристика номерного фонда исследуемого гостиничного предприятия.
6. Ассортимент услуг исследуемого гостиничного предприятия.
7. Классификация гостиничного предприятия по ряду параметров.
8. Должностные инструкции персонала службы (отдела) бронирования.
9. Технические средства обеспечения работы службы.
10. Профессиональная этика работника службы бронирования.
11. Правила бронирования.
12. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.
13. Бланки бронирования
14. . Виды заявок. Этапы работы с заявками.
15. Каналы Интернет-бронирования.
16. Способ бронирования услуг на Интернет-сайте исследуемого гостиничного предприятия.
17. Глобальные системы Интернет-бронирования.
18. Альтернативные системы Интернет-бронирования.
19. Виды оплаты за бронирование.
20. Включение оплаты за бронирование в счет гостя. Письмо-подтверждение.
21. . Правила аннулирования бронирования.
22. Типы контрагентов гостиничного предприятия.
23. Виды соглашений (договоров) с контрагентами.
24. Ведение учета и хранение отчетных данных. Отчеты по бронированию.
25. Обмен информацией службы бронирования с другими службами отеля.

5.5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРИ ЗАЩИТЕ ОТЧЕТА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

«отлично» - заслуживает обучающийся, обнаруживший знания учебного материала от достаточных до всесторонних и глубоких, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную и дополнительную литературу. Выполнены все требования к написанию отчета; логично изложен материал, сформулированы выводы, выполнено индивидуальное задание, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на вопросы, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций;

«хорошо» - заслуживает обучающийся, обнаруживший достаточные знания учебного материала, умеющий в целом хорошо выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу и частично знакомый с дополнительной литературой. Выполнены все требования к написанию и защите отчета, выполнено индивидуальное задание, но при этом имеются недочеты: имеются неточности в изложении материала, не выдержан объём, имеются упущения в оформлении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций;

«удовлетворительно» - заслуживает обучающийся, обнаруживший частичные знания учебного материала, умеющий выполнять часть задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу. Имеются существенные отступления от требований к оформлению отчета. В частности, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод, что, тем не менее, позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций;

«неудовлетворительно» - заслуживает обучающийся, не усвоивший значительную часть программного материала практики, не ответивший на большинство основных и дополнительных вопросов, либо отказавшийся отвечать на вопросы, не выполнивший индивидуальное задание. Необходимые компетенции не сформированы.

РАЗДЕЛ 6. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ПРАКТИКИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Выполнение заданий практики обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся, рекомендации медико-социальной экспертизы, а также индивидуальной программе реабилитации, относительно рекомендованных условий и видов труда.



Приложение 1

автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
Центросоюза Российской Федерации

СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ
ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ	
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ	

(Ф.И.О. полностью)	
обучающийся(ая) на _____ курсе _____ группы по специальности СПО	

(код и наименование специальности)	
Успешно прошел(ла) учебную практику по профессиональному модулю ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг»	
в объеме _____ часов с «___» _____ 20__ по «___» _____ 20__ года	
в организации _____	
(наименование организации, юридический адрес)	
Оценка освоения профессиональных компетенций на уровне формирования умений и приобретения первоначального практического опыта по виду деятельности 4.3.1. Бронирование гостиничных услуг.	
Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики, в рамках освоения профессиональных компетенций	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
ПК 1.1: Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 1.2: Бронировать и вести документацию.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 1.3.: Информировать потребителя о бронировании.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы

Характеристика обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики

В ходе проведения практики демонстрировал интерес к будущей профессии, проявил понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, рационально организовывал собственную деятельность, выбирал типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивал их эффективность и качество, принимал правильные решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нес за них ответственность, осуществлял поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития, использовал информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности в ходе практики, работал в коллективе и команде, эффективно общался с коллегами, руководством, потребителями, брал на себя ответственность за работу членов команды, за результат выполнения заданий, самостоятельно определял задачи профессионального и личностного развития, занимался самообразованием, осознанно планировал повышение квалификации, ориентировался в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности, (выбранные позиции подчеркнуть)

Дополнительно об обучающемся сообщаем: _____

_____ / _____

Руководитель практики

от образовательной организации _____

/ _____

(подпись)

(Ф.И.О.)

автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
Центросоюза Российской Федерации

СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ
ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

По профессиональному модулю
ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Место прохождения практики: ЗИП Сиб УПК

Обучающегося(ейся) _____ курса

(Фамилия И.О.)

(группа, шифр)

Руководитель практики _____

(должность, ученое звание, ученая степень)

(Фамилия И.О.)

Оценка после защиты

Дата защиты _____

Чита [год]



ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

Вид практики: *УЧЕБНАЯ*

По профессиональному модулю: ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг»

Специальность СПО: 43.02.11. Гостиничный сервис.

Выдано обучающемуся _____ курса _____ группы

(Ф.И.О.)

(наименование организации)

Сроки прохождения практики с «__» _____ 20__ по «__» _____ 20__ года

В ходе прохождения практики предусмотрено выполнение следующих видов работ:

1. Ведение и оформление Дневника прохождения практики.
2. Составление и оформление Отчета о прохождении практики.
3. Задание на практику:

№ п/п	Виды работ (перечень заданий) на практике	Количество часов на выполнение задания
1	Подготовительный этап	4
2	Основной этап:	40
	1. Характеристика гостиничного предприятия – История исследуемого гостиничного предприятия. – Функциональное назначение и место на рынке гостиничных предприятий исследуемого гостиничного предприятия. – Организационно-правовая форма исследуемого гостиничного предприятия. – Характеристика помещений исследуемого гостиничного предприятия. – Характеристика номерного фонда исследуемого гостиничного предприятия.	4
	2. Характеристика службы (отдела) бронирования в гостинице – Должностные инструкции персонала службы (отдела) бронирования. – Технические средства обеспечения работы службы.	4
	3. Правила профессиональной этики работников службы бронирования	4
	4. Виды бронирования в гостиничном предприятии – Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.	4
	5. Заполнение документов о предоставлении брони – Бланки бронирования – Виды заявок. Этапы работы с заявками.	4

	6. Характеристика интернет-бронирования в гостинице – Каналы Интернет-бронирования. – Способ бронирования услуг на Интернет-сайте исследуемого гостиничного предприятия. – Глобальные системы Интернет-бронирования. – Альтернативные системы Интернет-бронирования.	4
	7. Правила бронирования и аннуляции брони в гостинице – Виды оплаты за бронирование. – Включение оплаты за бронирование в счет гостя. Письмо-подтверждение. – Правила аннулирования бронирования.	4
	8. Характеристика контрагентов гостиничного предприятия – оптовых покупателей гостиничных услуг – Типы контрагентов гостиничного предприятия. – Виды соглашений (договоров) с контрагентами.	4
	9. Анализ договора о бронировании услуг с контрагентами	4
	10. Составление отчета по бронированию – Ведение учета и хранение отчетных данных. Отчеты по бронированию. – Обмен информацией службы бронирования с другими службами отеля.	4
3	Этап обработки и анализа информации по темам	14
4	Этап подготовки отчета	14

Задание выдано

Руководитель _____ практики _____ от _____ образовательной
организации _____ (должность, Ф.И.О.)

Дата «__» _____ 20__ года _____ (подпись)

Задание получено

Обучающийся _____ (Ф.И.О.)

Дата «__» _____ 20__ года _____ (подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Раздел 1. Характеристика гостиничного предприятия.

Раздел 2. Характеристика службы (отдела) бронирования в гостинице

Раздел 3. Правила профессиональной этики работников службы бронирования

Раздел 4. Виды бронирования в гостиничном предприятии

Раздел 5. Заполнение документов о предоставлении брони

Раздел 6. Характеристика Интернет-бронирования в гостинице

Раздел 7. Правила бронирования и аннуляции брони в гостинице

Раздел 8. Характеристика контрагентов гостиничного предприятия – оптовых покупателей гостиничных услуг

Раздел 9. Анализ договора о бронировании услуг с контрагентами

Раздел 10. Составление отчета по бронированию

Заключение

Список использованных источников

Приложения