

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.

« 28 » 12 2020 г.



УП.01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ
ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
рабочая программа учебной практики для обучающихся
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.11 Гостиничный сервис
(углубленная подготовка)
Форма обучения – очная

Талипова Гульфия Маратовна. УП.01.01 Организация службы бронирования. Рабочая программа учебной практики профессионального модуля для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

Рабочая программа профессионального модуля опубликована на сайте ТюмГУ: Организация службы бронирования. [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>

© Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Талипова Гульфия Маратовна, 2020

Содержание

1.	Паспорт программы учебной практики	3
2.	Результаты освоения учебной практики	4
3.	Содержание учебной практики	4
4.	Условия реализации программы учебной практики	5
5.	Контроль и оценка результатов прохождения практики	6

1. Паспорт программы учебной практики

1.1. Область применения программы.

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения квалификации: менеджер и основных видов деятельности (ВД): Организация службы бронирования.

1.2. Цели и задачи практики – требования к результатам прохождения практики

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения практики должен:

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей,
- выполнения бронирования и ведение его документационного учета,
- 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 гарантированное бронирование,
- 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, турагентств, туроператоров,
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования,
- правила аннулирования бронирования,
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителем при бронировании,
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

1.3. Количество часов прохождения практики:

Сроки прохождения учебной практики: V семестр.

Общая продолжительность: 36 часов, 1 неделя

Форма аттестации: зачет.

2. Результаты освоения учебной практики

Результатом освоения программы практики является овладение обучающимся видом профессиональной деятельности: Гостиничный сервис, в том числе профессиональными компетенциями (ПК):

Код	Наименование результатов 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, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

3.Содержание учебной практики

ПК	Код и наименование профессионального модуля, МДК	Количество часов на производственную практику по ПМ, по соответствующим МДК	Виды работ в форме практической подготовки
1	2	3	4
ПК 1.1 - ПК 1.3	МДК. 01.01 Организация деятельности	36	- Ознакомление с порядком прохождения учебной практики, ее программой и отчетностью.

	<p>служб бронирования гостиничных услуг</p>		<ul style="list-style-type: none"> - 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, турагентств, туроператоров, - особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования, - правила аннулирования бронирования, - правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителем при бронировании, - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.
	<p>Всего часов</p>	<p>36</p>	

4. Условия реализации программы учебной практики

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия

– Тренинговый кабинет служба бронирования гостиничных услуг оснащен: учебная мебель, шкаф для папок, лотки для бумаги, сейф, многофункциональное устройство, персональный компьютер. На ПК установлено следующее программное обеспечение: — Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web. Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

– Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, персональные компьютеры. На ПК установлено следующее программное обеспечение: — Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web. Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-

015561-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1041498> (дата обращения: 10.04.2020). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Дополнительная литература:

1. 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> (дата обращения: 10.04.2020). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

2. Ключевская, И.С. Маркетинг гостиничного предприятия: учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 236 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015631-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1044015> (дата обращения: 10.04.2020). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Интернет-ресурсы:

1. Знаниум - <https://new.znanium.com/>
2. Лань - <https://e.lanbook.com/>
3. IPR Books - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>
6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>
7. "ИВИС" (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>
8. Электронная библиотека Тюмгу - <https://library.utmn.ru/>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: Платформа для электронного обучения MicrosoftTeams.

5. Контроль и оценка результатов прохождения практики

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК.1.1. Прием заказов от потребителей и оформление его.	<ul style="list-style-type: none"> - уметь организовывать рабочее место службы бронирования; - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; - уметь оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; - принимать заказы на бронирование от потребителей; - знать правила аннулирования бронирования; - уметь консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; - знать виды заявок по бронированию и действия 	<p><i>Практические задания, ситуационные задачи, отчет по практике</i></p>

	<p>по ним;</p> <ul style="list-style-type: none"> - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов. 	
ПК.1.2.Бронировать и вести документацию.	<ul style="list-style-type: none"> - знать виды и способы бронирования; - знать особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; - осуществлять гарантированное бронирование; - знать последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; - уметь вести учет и хранение отчетных данных; - выполнение бронирования и ведение его документационного учета; - знать правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств, туроператоров; - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. - аннулировать бронирование 	
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	<ul style="list-style-type: none"> - информирование потребителя о бронировании; - владеть технологией ведения телефонных переговоров; - знать правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителем при бронировании, 	

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> - обоснование выбора профессии; - определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимые орудия труда; - определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимых орудий труда; - определение положительных и отрицательные стороны профессии; - определяет перспективы развития в профессиональной сфере. 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i>
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> - определение задач деятельности с учетом поставленных целей и способов их достижений; - выстраивание плана (программы) деятельности; - выбор способа (технологии) решения задач в соответствии с заданными условиями и имеющимся ресурсами; 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i>

	<ul style="list-style-type: none"> - прогнозирование результатов выполнения деятельности в соответствии с задачей; - анализ результатов выполняемых действий и выявление причин отклонений от норм (эталона); - оценка результатов своей деятельности, их эффективности и качества. 	
ОК 3 Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение функциональных обязанностей в рамках заданной рабочей ситуации; - выбор способов и средств осуществления деятельности с учетом определенных факторов; - определение показателей результативности деятельности в соответствии с поставленной задачей деятельности; - предложения способов коррекции деятельности на основе результатов оценки продукта; - принятие ответственности за принятое решение. 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i>
ОК 4 Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<ul style="list-style-type: none"> - владение методами и способами поиска информации; - осуществление оценки значимости информации для выполнения профессиональных задач; - классифицирует и обобщает информацию; - оценивает полноту и достоверность информации. 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i>
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - владение персональным компьютером; - осуществление поиска информации в сети интернет и различных электронных носителях - использование программного обеспечения в решении профессиональных задач; - использование средств ИТ для обработки и хранения информации; - создание презентации в различных формах. 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i>
ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<ul style="list-style-type: none"> - осуществление взаимодействия с коллегами в процессе решения задач; - владение технологией эффективного общения (моделирование, организация общения, управление общением, рефлексия общения) с коллегами, руководством, потребителями - владение технологией группового обсуждения: аргументировано отвергает или принимает идеи; - составление отчетов в соответствии с запросом и предъявляемыми требованиями 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i>
ОК 7 Ставить цели, мотивировать	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение управленческих функций; - организация работы по выполнению задания в соответствии с инструкциями; 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических</i>

<p>деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.</p>	<p>- осуществление соотнесения результатов выполненных заданий со стандартизированными нормами</p>	<p><i>занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i></p>
<p>ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p>- выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития; - владение навыками самоорганизации и применяет их на практике; - составление программы саморазвития, самообразования; - выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития</p>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i></p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>- владение навыками адаптации в новых ситуациях; - умение внедрять инновационные методы работы, новые технологии профессиональной деятельности.</p>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике</i></p>