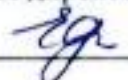


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам директора по учебной работе

 О.В. Ефимова

«31» августа 2017 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП.01.01

по профессиональному модулю
ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг

Для специальности
43.02.11 Гостиничный сервис

Очная форма обучения

Квалификация выпускника менеджер

Методические указания рассмотрены и рекомендованы к применению на заседании предметной цикловой комиссии экономических дисциплин протокол № 1 от 31.08 2017 г.

Председатель цикловой комиссии  (Е.В. Гончарова)

«31» 08 2017 г.

1. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ:

В результате освоения учебной практики обучающийся должен

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 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.

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;

Иметь практический опыт:

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

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ. 01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

1. Тематический план учебной практики по ПМ.01

№ П/П	Наименование тем	Кол-во часов практики
1	Прием заказов от потребителей	48
2	Оформление бронирования	48
3	Информировать потребителя о бронировании	48
4	Оформление отчета по практике	
	Всего:	144

2. Содержание практики

№ П/П	Виды работ	Содержание работ	Количество часов
1	Анализ источников и каналов получения бронирования.	Представить практический результат в виде оформленного списка источников и каналов получения бронирования с их краткой характеристикой для конкретной организации.	24
2	Анализ типов бронирования.	Предоставить результат в виде описания возможных типов бронирования с их краткой характеристикой для конкретной организации.	24
3	Изучение специфики оформления бронирования.	Представить результат по оформлению бронирования в виде памятки на примере конкретной организации.	24
4	Оформление бронирования для различных категорий гостей.	Предоставить результат оформления бронирования для различных категорий гостей (индивидуальное бронирование и групповое) на примере конкретной организации.	24
5	Изучение специфики информирования потребителя о бронировании.	Представить практический результат в виде памятки по информированию потребителя о бронировании на примере конкретной организации.	24
6	Информирование потребителя о бронировании для различных категорий гостей.	Предоставить результат информирования потребителя о бронировании для различных категорий гостей (индивидуальное бронирование и групповое) на примере конкретной организации.	24
7	Подготовка отчета по практике	Оформление отчета по учебной практике	
		Итого	144
		Всего	144

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет

3. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

а) Основные источники, в т.ч. из ЭБС:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме 3-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для СПО. 2017 г.
2. Ёжина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения 1-е изд. Учебник для СПО. 2017 г.

б) Дополнительная литература, в т.ч. из ЭБС:

1. Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. Правовое регулирование туристской деятельности. Учебник для СПО 2017 г.

в) Информационное обеспечение дисциплины:

1. Операционная система MS Windows 7.0, (или не ниже MS Windows XP).
2. Офисный пакет MS Office 2003 (2007, 2010).

г) Ресурсы сети «Интернет»:

1. <https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.
2. <http://www.studentlibrary.ru/> – Электронно-библиотечная система «Консультант студента».
3. <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.
4. <https://www.biblio-online.ru/> – Электронная библиотека ЮРАЙТ.
5. <http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

4. Базы практики

В качестве базы прохождения учебной практики выступают организации по профилю специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, в которых имеется необходимое оборудование и технологическое оснащение рабочих мест.

Базовыми предприятиями для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис могут являться гостиницы и иные средства размещения.

3. ОФОРМЛЕНИЕ ОТЧЁТА ПО ПРАКТИКЕ

1. По окончании практики обучающийся в установленные сроки сдаёт руководителю практики отчёт о выполнении полученных заданий и отзыв от организации о прохождении практики (Приложение 6).

2. Отчет должен содержать развернутые ответы на все вопросы, предусмотренные программой прохождения практики. Ответы могут быть проиллюстрированы ксерокопиями документов, внутренних нормативных актов и т.д.

3. Отчет создаётся в электронном виде, записывается на диск (CD-R), а так же выводится на бумажный носитель. В папку с отчётом вкладывается диск. Таблицы, схемы, отчетная и другая документация могут быть представлены как по мере изложения вопроса, так и в конце отчета (в виде приложений). Приложения обязательно должны быть пронумерованы, снабжены единообразными подписями и описаны в отчете (с какой целью прилагаются, как используются на практике).

4. Отчёт должен быть оформлен в соответствии с общими требованиями, предъявляемыми к отчётным материалам (курсовым работам и т.п.).

5. Отчёт должен быть напечатан на стандартных листах бумаги формата А4. Поля: слева - 25мм, справа - 10мм, сверху - 20мм, снизу - 20мм. Страницы - пронумерованы.

6. Обложкой отчёта является титульный лист, на котором должны быть указаны все атрибуты работы и идентификационные сведения об обучающемся (Приложение 1).

7. После титульного листа приводится индивидуальное задание, отзыв организации (Приложение 6) и оглавление с указанием страниц.

8. В отчёт в обязательном порядке включаются: теоретический материал и образцы выполненной работы согласно типовому заданию (Приложение 7), а также материалы согласно индивидуальному заданию (Приложение 2), приводится список использованных источников.

9. Отчет должен быть хорошо отредактирован и иллюстрирован необходимыми документами, образцами, графиками, диаграммами, схемами.

10. В конце отчета приводятся необходимые приложения.

11. Отчет по учебной практике должен содержать информацию в следующем порядке:

- Титульный лист (Приложение 1);
- Индивидуальное задание и календарно-тематический план (Приложение 2, 3);
- Отзыв о деятельности обучающегося в организации (Приложение 6);
- Оглавление с указанием страниц;
- Дневник практики (Приложение 4, 5);
- Содержание отчёта в соответствии с типовым заданием на практику (Приложение 7);
- Материалы отчёта о выполнении индивидуального задания;
- Заключение;
- Список использованных источников и литературы;
- Приложения.

Отзыв, индивидуальное задание и дневник должны быть подписаны руководителем (заместителем руководителя) организации, на базе которой проводилась практика и заверены печатью организации.

Отчет по учебной практике обучающийся представляет руководителю практики от Колледжа ПсковГУ в установленные сроки.

Подведение итогов практики

По окончании практики обучающийся должен сдать зачет. Основанием для допуска обучающегося к зачету по практике является полностью оформленный отчет, дневник практики и отзыв.

Дата и время зачета устанавливаются в соответствии с календарным графиком учебного процесса

Зачет проходит в форме защиты обучающимся отчета по практике перед комиссией или непосредственно руководителем.

Защита отчета о практике состоит в коротком докладе (5-7 минут) обучающегося и в ответах на вопросы по существу отчета.

В результате защиты отчета обучающийся получает зачет с оценкой. При оценке работы обучающегося во время практики учитывают:

- Деятельность обучающегося в период практики (степень полноты и результаты выполнения индивидуального задания, овладение основными профессиональными компетенциями);
- Отзыв руководителя практики от предприятия (организации, учреждения);
- Содержание и качество оформления отчета, полнота записей в дневнике;
- Качество выступления по отчету и ответы обучающегося на вопросы во время защиты отчета по практике.
- Оценка проставляется в ведомость, зачетную книжку обучающегося и «Отчёт по практике» — делается соответствующая отметка на титульном листе отчета.

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»
Колледж ПсковГУ

ОТЧЕТ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

УП 01.01

по

ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг
специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Обучающегося (ейся) гр. _____

(Фамилия, И.О.)

Организация: _____

Наименование места прохождения практики

Руководитель практики от Колледжа
ПсковГУ

(Фамилия, И.О.)

Оценка _____

Псков, 2018 г.

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»
Колледж ПсковГУ

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

на учебную практику

Обучающийся _____

Группа _____

Сроки прохождения практики _____

Место прохождения практики (юридический адрес организации)

Должность на период практики _____

Задание:

Руководитель практики от организации _____ / _____ /

Обучающийся _____ / _____ /

Календарно-тематический план

прохождения учебной практики

с «__»_____201__ г. по «__»_____201__ г.

Название организации: _____

№ п/п	Содержание раздела отчета	Время изучения
1		1-я неделя
2		2 неделя
3		3-я неделя
4		4-я недели
	Представление отчета о практике, дневника практики и характеристики	«__»_____201__
	Защита отчета в срок до	«__»_____201__

Обучающийся _____

Руководители практики:

от Колледжа ПсковГУ _____

от организации _____

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»
Колледж ПсковГУ

ДНЕВНИК
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

УП 01.01

по профессиональному модулю
ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг
специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Обучающегося _____
Фамилия, И.О., номер группы

Руководитель практики от Колледжа ПсковГУ: _____
Фамилия, И.О.

Руководитель практики от организации: _____
Фамилия, И.О.

Псков, 2018 г.

3. Степень ответственности, дисциплинированности _____

4. Личные и деловые качества _____

5. Качество дневника по практике _____

6. Качество отчета по практике _____

7. Рекомендации _____

Рекомендуемая оценка по практике _____
(отлично/хорошо/удовлетворительно/неудовлетворительно)

Руководитель практики от организации _____

(должность, фамилия, имя, отчество) (подпись)

М.П.

Дата

Приложение 7.

Типовое задание на учебную практику

1. Сведения об организации и ее структуре.

Письменная характеристика организации, ее структуры. Анализ деятельности отдела бронирования (в том числе ознакомление с должностными инструкциями менеджера по бронированию).

2. Анализ источников и каналов получения бронирования.

Формирование списка источников и каналов получения бронирования с их краткой характеристикой для конкретной организации.

3. Анализ типов бронирования.

Описания возможных типов бронирования с их краткой характеристикой для конкретной организации.

4. *Оформление бронирования.*

Изучение специфики оформления бронирования в организации (составить памятку). Оформление бронирования для различных категорий гостей (индивидуальное бронирование и групповое).

5. *Информирование потребителя о бронировании.*

Изучение специфики информирования потребителя о бронировании (составить памятку). Информирование потребителя о бронировании для различных категорий гостей (индивидуальное бронирование и групповое).

6. *Заключение о практике*