

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»  
ФГБОУ ВО «РГУТИС»  
Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале



Директор филиала

ФГБОУ ВО «РГУТИС»

в г. Махачкале

Ханбабаева З.М.

« 21 » 08 2017 г

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ  
ПМ 01. БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**  
основной образовательной программы среднего профессионального  
образования-программы подготовки специалистов среднего звена по  
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
Квалификация: менеджер

Разработчики:

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Темирбекова А.З.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Темирбекова А.З.

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Уважаемые студенты!

Вы приступаете к освоению методических рекомендаций по учебной практике, которая является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис»

**Учебная** практика (практика по профилю специальности) способствует формированию у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта по специальности.

В результате освоения учебной практики обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- приема заказов на бронирование гостиничных услуг от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;
- взаимодействия с туристическими фирмами по вопросам бронирования;
- использования мировых электронных систем бронирования Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre, Fidelio;
- использования отечественных систем бронирования Сирена.

В результате освоения учебной практики обучающийся должен **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 и заказа и обеспечения бронирования;
- заключать договоры с туристическими фирмами на бронирование мест;
- владеть технологией работы с электронными системами бронирования (Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre, Fidelio и др.).

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;
- правила заключения договоров с туристическими фирмами.

Учебная практика проводится после изучения теоретического курса профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг». Продолжительность практики составляет 36 часов или 1 неделя.

В ходе прохождения практики студент должен выполнить в полном объеме все представленные задания.

В установленный срок, согласно расписанию, сдать отчет (выполненные задания и необходимые документы по практике) руководителю практики от колледжа.

В результате прохождения данной учебной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, универсальные и профессиональные компетенции:

- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
- уметь организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
- уметь принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
- уметь осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

- владеть навыками использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
- уметь работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
- уметь брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
- уметь самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
- уметь ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
- владеть навыками принимать заказ от потребителей и оформлять его
- владеть навыками бронирования и ведения документации
- владеть навыками информирования потребителя о бронировании

### **ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ**

Учебная практика ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» проводится на базе средств размещения города Махачкалы на основании договоров о прохождении практик и в соответствии с приказом о закреплении мест прохождения практик по университету. За каждым студентом закрепляется руководитель практики от филиала. Местами прохождения данного вида практики являются:

- гостиница «Ак-гель» (г. Махачкала);
- гостиница ЗАО «Спорт» (г. Махачкала).
- гостиница «Усадьба» (г. Махачкала)

Руководитель практики от колледжа: выдает студентам методические рекомендации, проводит инструктаж о порядке прохождения практики, выполнении

заданий, ведении дневника практики, проводит консультирование по вопросам содержания и последовательности написания отчета по практике, оказывает помощь в подборе необходимой литературы.

*При прохождении практики студент обязан:*

- подчиняться действующим на предприятии (организации) правилам внутреннего распорядка;
- изучить и строго соблюдать правила охраны труда и промышленной безопасности, производственной санитарии, действующие на предприятии;
- при необходимости активно участвовать в общественной жизни коллектива предприятия (организации);
- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными сотрудниками;
- полностью выполнить индивидуальные задания, предусмотренные программой практики;
- выполнять задания руководителя практики и предприятия, связанные с основной деятельностью организации;
- ежедневно заполнять дневник прохождения практики, занося в него краткие сведения о проделанной работе;
- своевременно сдать руководителю практики от колледжа, правильно оформленные дневник и отчет на проверку;
- составить отчет о практике (обязательными приложениями к отчету являются: дневник прохождения практики, отзыв-характеристика студента-практиканта).
- защитить отчет по практике в установленные расписанием сроки.

## **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе наблюдения, а также по итогам выполнения обучающимися заданий.

Оценка работы студента на практике основывается на отзыве руководителя практики от организации, качестве доклада, оформлении и содержании отчёта, ответах на вопросы, деятельности в период практики. Оценка одновременно проставляется в зачётной книжке и зачётной ведомости.

Критерии оценки:

Оценка	Критерии
<b>5 (отлично)</b>	Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Отчет написан аккуратно, без исправлений. Индивидуальное задание и задание по практике (задачи) выполнены. Приложены первичные документы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
<b>4 (хорошо)</b>	Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Оформление аккуратно. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
<b>3 (удовл.)</b>	Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратно. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный.

2 (неуд.)	Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не аккуратное. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок Отзыв отрицательный. Программа практики не выполнена.
-----------	---

Студенты, не выполнившие без уважительной причины требования программы практики или получившие отрицательную оценку, отчисляются из учебного заведения, как имеющие академическую задолженность. В случае уважительной причины студенты направляются на практику вторично в свободное от учебы время.

## **ЗАДАНИЯ НА УЧЕБНУЮ ПРАКТИКУ**

В процессе практики студенты должны уметь:

1. Организовать рабочее место службы бронирования;
2. Оформить и составить различные виды заявок и бланков;
3. Осуществлять учет и хранение отчетных данных;
4. Владеть технологией ведения телефонных переговоров;
5. Аннулировать бронирование;
6. Осуществлять гарантированное бронирование различными методами;
7. Консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
8. Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
9. Составить отчет по учебной практике.



## **ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА**

После прохождения практики студент оформляет текстовый отчёт, в котором обобщает результаты практики.

В текстовом отчёте должны быть представлены текст самого задания и ответ на него.

Структура отчета:

- Титульный лист – 1 стр. (Приложение);
- Дневник практики – 1-3 стр. (Приложение);
- Содержание – 1 стр.;
- Текстовая часть отчета – от 15 стр.;
- Список использованных источников – 1 стр.;
- Приложение.

К отчету должен быть приложен Отзыв-характеристика на студента (с указанием рекомендованной оценки по итогам практики, с подписью и печатью руководителя практики от организации);

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие требования:

- поля: левое - 30 мм, правое -10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;
- шрифт размером 14 Times New Roman;
- межстрочный интервал – полуторный;
- отступ красной строки – 1,25;
- выравнивание основного текста по ширине.

## Список литературы

### Основная литература:

- Горностаева Ж.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.-Ростов н/Д:Феникс,2016.317
- Организация гостиничного дела:-М.:КНОРУС,2016.-192
- М.А.Ехина.Бронирование гостиничных услуг.-М.:Академия,2014
- Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.  
<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>
- Быстров С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум: НИЦ Инфра-М, 2014. - 400 с.  
<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=423744>
- Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с  
<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

### Дополнительная литература:

- РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. ) в ред. ФЗ от 09.01.1996, от 17.12.1999, от 30.12.2001, 16.10.2006, 25.11.2006, от 25.10.2007, 23.07.2008, 03.06.2009, от 23.11.2009)
- Фекститов И.А. Гостиничный бизнес. Гросс Медиа Ферлаг, Российский бухгалтер,2013
- Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы.-М.:Академия,2013

- Джон Уокер. Введение в гостеприимство. Учебник (перевод англ.) М: Издательство, ЮНИТИ-ДАНА,2012,755с.

- Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 239 с.

<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=390761>

**Газеты:**

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

**Журналы:**

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»

«Гостиничное дело»

«Отель»

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»  
(ФГБОУ ВО «РГУТиС»)

Филиал ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале

**ОТЧЕТ**  
**о прохождении учебной практики**  
**по профессиональному модулю 01 «Бронирование**  
**гостиничных услуг»**  
**МДК 01.01 «Организация деятельности служб**  
**бронирования гостиничных услуг»**

студента 2 курса

специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Фамилия

Имя

Отчество

Место прохождения практики

Период прохождения практики:

Руководитель  
практики от филиала

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»  
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)

Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале

**Д Н Е В Н И К**  
**о прохождении учебной практики**  
**по профессиональному модулю 01 «Бронирование**  
**гостиничных услуг»**  
**МДК 01.01 «Организация деятельности служб**  
**бронирования гостиничных услуг»**

Студент:

специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Курс: 2

Руководитель практики

**2017г.**

**УЧЕТ ЕЖЕДНЕВНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА В  
СООТВЕТСТВИИ С КАЛЕНДАРНЫМ ПЛАНом,  
ПРОГРАММОЙ И ЗАДАНИЕМ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ  
ПРАКТИКИ**

<b>Дата</b>	<b>Рабочие записи</b>
