

**Образовательное частное учреждение высшего образования  
«Российская международная академия туризма»  
Факультет среднего профессионального образования**

Утверждаю:  
проректор по учебно-методической работе

**Н.Н.Лагуева**

« 31 » \_\_\_\_\_ 2015г



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**учебной практики**

**Профессионального модуля ПМ.01**

**«Бронирование гостиничных услуг»**

*43.02.11 Гостиничный сервис*

*квалификация «Менеджер»*

г. Химки, микр. Сходня, 2015 г.

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля **ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг** составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) к минимуму содержания и уровню подготовки дипломированного специалиста по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис** и предназначена для обучения обучающихся факультета среднего профессионального образования Российской международной академии туризма, изучающих данный модуль в рамках профессионального модуля.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена за заседании учебно-методического Совета факультета. Протокол № 1 от «25» августа 2015г.

**СОГЛАСОВАНО:**

Декан факультета СПО

Г.И. Зорина  
Г.И. Зорина  
«28» августа 2015г

Зам.декана факультета по УМР

Ю.В. Гаврилова  
Ю.В. Гаврилова  
«28» августа 2015г.

Заведующая библиотекой

Н.П. Потапова  
Н.П. Потапова  
«28» августа 2015г

**Составитель (автор):**

Родигин Л.А. профессор кафедры, к.э.н.

СОГЛАСОВАНО: ✓

ООО "Висотка"

(название предприятия)

Капиталистическая партия персонала

(должность)

Варшавский ЧХ

(ФИО)

(подпись)

МП



СОГЛАСОВАНО:

ИП. Ароншвар Лана Константиновна,

(название предприятия)

отель "Шарм" директор - Управляющий

(должность)

(ФИО)

(подпись)

МП

Ароншвар Лана Константиновна



СОГЛАСОВАНО:

ООО "Ветсон"

(название предприятия)

Директор по персоналу

(должность)

Федосеева С.К.

(ФИО)

(подпись)

МП



СОГЛАСОВАНО:

Комплекс отдыха "Завидово"

(название предприятия)

менеджер

(должность)

управления "Завидово" персоналом

(ФИО)

(подпись)

МП



СОГЛАСОВАНО:

ООО "Модом"

(название предприятия)

ген. директор

(должность)

Михайлов М.А.

(ФИО)

(подпись)

МП



## СОДЕРЖАНИЕ

|   | Стр.      |
|---|-----------|
| <b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>        | <b>4</b>  |
| <b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>                       | <b>6</b>  |
| <b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b> | <b>7</b>  |
| <b>4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ</b>         | <b>7</b>  |
| <b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ</b>            | <b>14</b> |

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Место учебной практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ).

Программа учебной практики является частью ППССЗ по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД): Бронирование гостиничных услуг.

Рабочая программа учебной практики разрабатывалась в соответствии с:

1. Требованиями ФГОС СПО;
2. Рабочим учебным планом образовательного учреждения;
3. Рабочей программой профессионального модуля.

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Бронирование гостиничных услуг», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

В результате изучения профессионального модуля и прохождения учебной практики обучающийся должен:

### ***иметь практический опыт:***

- Приема заказов на бронирование от потребителей;
- Выполнения бронирования и ведения его документационного 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, 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.

**1.2. Количество недель (часов) на освоение программы учебной практики:**

Всего - 1 неделя, 36 часов

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является освоение:

1) общих компетенций (ОК):

| Код   | Наименование результата практики   |
|-------|--|
| 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 задания.   |
| 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.  |

2) профессиональных компетенций (ПК):

| Вид профессиональной деятельности | Код     | Наименование результатов практики                |
|-----------------------------------|---------|--|
| 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.        |

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план

Таблица №1

| Коды формируемых компетенций   | Наименование профессионального модуля | Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах) | Сроки проведения           |
|--|---------------------------------------|--|----------------------------|
| ОК 1.<br>ОК 2.<br>ОК 3.<br>ОК 4.<br>ОК 6.<br>ОК 7.<br>ОК 8.<br>ОК 9.<br>ПК 1.1<br>ПК 1.2<br>ПК 1.3 | Бронирование гостиничных услуг        | 36 час   | со 02 мая по 15 мая 2016г. |

Таблица №2

| Междисциплинарный курс | Курс | Семестр | Объем времени, отведенный на освоение МДК |                                  |                       |                     |                      |                           | Самостоятельная работа обучающихся | Практика         |                            |
|------------------------|------|---------|---|----------------------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|---------------------------|------------------------------------|------------------|----------------------------|
|                        |      |         | Максимальная учебная нагрузка и практика  | Обязательная аудиторная нагрузка |                       |                     |                      |                           |                                    |                  |                            |
|                        |      |         |   | Всего часов                      | в том числе           |                     |                      |                           |                                    |                  |                            |
|                        |      |         |   |                                  | Теоретические занятия | Лабораторные работы | Практические занятия | Курсовые работы (проекты) |                                    | Учебная, для СПО | Производственная по модулю |
|                        | II   | 4       | 291                                       | 183                              | 59                    | -                   | 63                   | 61                        | 36                                 | 72               |                            |
| <b>Всего</b>           |      |         | <b>291</b>                                | <b>183</b>                       | <b>59</b>             | <b>-</b>            | <b>63</b>            | <b>61</b>                 | <b>36</b>                          | <b>72</b>        |                            |



Таблица №3

| №    | Виды работ  | Обязательная аудиторная учебная нагрузка | Учебная практика |
|------|---|--|------------------|
| 1.1. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация рабочего места</li> <li>2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</li> <li>3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</li> <li>4. Оформление бронирования с использованием телефона</li> <li>5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</li> <li>6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</li> <li>7. Оформление индивидуального бронирования</li> <li>8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</li> <li>9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</li> <li>10. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</li> <li>11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> <li>12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</li> <li>13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> <li>14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</li> <li>15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</li> <li>16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</li> <li>17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</li> <li>18. Создание отчетов по бронированию</li> <li>19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</li> </ol> | 122                                      | 36               |
|      | <b>Всего:</b>   | <b>122</b>                               | <b>36</b>        |

Итоговая аттестация по практическому освоению модуля – МДК.01.01 – дифференцированный зачет, ПМ.01 - экзамен (квалификационный).

### 3.2. Содержание учебной практики

| Индекс модуля, МДК | Раздел №   | Виды работ                                    | Содержание работ  | Кол-во часов |
|--------------------|--|---|---|--------------|
| МДК 01.01          | <p>Принимать заказ от потребителей и оформлять его</p> <p>Бронировать и вести документацию</p> <p>Информировать потребителя о бронировании</p> | Прием заказов на бронирование от потребителей | <p>Учебная практика организуется на базе компьютерной деловой игры с пространственно распределенной структурой «Мотель Пустошка», разработанной и внедренной в РМАТ как результат темы исследования 2.2.2. «Разработка современных информационных технологий для системы негосударственных вузов России с пространственно распределенной структурой» НИЦ РАО-РМАТ «Научное и методическое обеспечение педагогических, организационных и социальных инноваций в целях модернизации профессионального образования». Ведущий разработчик Родигин Л.А.</p> <p><b>Сформируйте свою команду</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Зарегистрируйтесь в Деловой Игре</li> <li>2. Сформируйте свою команду в составе: <ul style="list-style-type: none"> <li>##четыре дежурных по этажу</li> <li>##четыре парковщика</li> <li>##две горничные</li> <li>##два сантехника</li> <li>##два электрика</li> <li>##два партнера по ремонту сантехники и ремонту электрики</li> </ul> </li> <li>3. Проведите с подчиненными инструктаж по охране труда и заполните журнал по технике безопасности</li> <li>4. Заполните табель на дежурных по этажу и парковщиков (сутки через трое), горничных, электриков и сантехников (8 час. в день по скользящему графику). Трудовая неделя по законодательству РФ не может превышать 40 часов. Однако, если невыходов будет много, то возможно некому будет бронировать номера для гостей и текущих ремонтов. Сегодня должен работать хотя бы один из каждой группы профессий.</li> <li>5. Отредактируйте по максимуму цены на проживание, дополнительные платные услуги, дополните перечень бесплатных услуг своего мотеля и предложите новый вид досуга</li> <li>6. После завершения формирования команды посетите Интернет-библиотеку -&gt;</li> </ol> |              |

Регистрация -> Дисциплины -> Туризм -> Введение в гостеприимство > Содержание -> Служба бронирования

#### **Текущий ремонт**

1. Выполнить текущий ремонт всех номеров второго этажа мотеля
2. Срок ремонта 1 сутки
3. В номерах этажа ремонтируется фирмами-партнерами  
##в первом - ООО Электропроводка  
##во втором - ООО Сантехника  
##в третьем -ООО Wi-Fi и Интернет-TV  
##в четвертом - ООО Мебель  
##в пятом - ООО Оконные стекла  
##в шестом - ООО Механические замки  
##в седьмом - ООО Вытяжная вентиляция  
##в восьмом - ООО Батареи отопления  
##в девятом - ООО Видео и аудио  
Зарегистрируйте недостающих партнеров.
4. Рассчитайте коэффициент загрузки и среднюю цену номера с начала недели
5. После завершения бронирования номеров для текущего ремонта посещается Интернет-библиотека

#### **Плановый ремонт**

1. Выполнить ПЛАНОВЫЙ текущий ремонт всех номеров второго этажа мотеля
2. Срок ремонта 2 суток
3. В номерах этажа ремонтируется фирмами-партнерами  
##в первом - ООО Полы  
##во втором - ООО Потолки и обои  
##в третьем - ООО Ванна  
##в четвертом - ООО Пластиковые окна  
##в пятом - ООО Батареи отопления  
##в шестом - ООО Двери  
##в седьмом - ООО Вытяжная вентиляция  
##в восьмом - ООО Санузлы и душевые кабины  
##в девятом - ООО Напольные покрытия  
Зарегистрируйте недостающих партнеров.
4. Рассчитайте коэффициент загрузки и среднюю цену номера с начала недели
5. После завершения планового ремонта посетите Интернет-библиотеку -> Регистрация

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  | -> Дисциплины -> Туризм -> Введение в гостеприимство > Содержание -> Служба бронирования |  |
|--|--|--|--|--|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>Бронировать и вести документацию</p> <p><b>Заселение гостей</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Зарегистрировать и заселить гостей во все номера второго этажа мотеля</li> <li>2. Срок проживания 2 суток</li> <li>3. В каждом номере - свой гость <ul style="list-style-type: none"> <li>##в первом - из Москвы</li> <li>##во втором - из Хельсинки</li> <li>##в третьем - из Варшавы</li> <li>##в четвертом - из Киева</li> <li>##в пятом - из Минска</li> <li>##в шестом - из Вильнюса</li> <li>##в седьмом - из Пекина</li> <li>##в восьмом - из Таллинна</li> <li>##в девятом - из Риги</li> </ul> </li> <li>4. Ваша зарплата составляет 4% от полученного мотелем дохода. Сосчитайте, сколько вы заработали.</li> <li>5. Рассчитайте коэффициент загрузки и среднюю цену номера с начала недели</li> <li>6. После завершения Заселения гостей посетите Интернет-библиотеку -&gt; Регистрация -&gt; Дисциплины -&gt; Туризм -&gt; Введение в гостеприимство &gt; Содержание -&gt; Служба бронирования</li> </ol> <p><b>Бронирование номеров по заявкам организаций</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Забронировать все номера второго этажа мотеля</li> <li>2. Срок бронирования 1 сутки</li> <li>3. Каждый номер бронируется только для одной организации <ul style="list-style-type: none"> <li>##в первом - из С-Петербурга</li> <li>##во втором - из Пскова</li> <li>##в третьем - из Сходни</li> <li>##в четвертом - из Зеленограда</li> <li>##в пятом - из Клина</li> <li>##в шестом - из Волоколамска</li> <li>##в седьмом - из Дмитрова</li> <li>##в восьмом - из Сергиева Посада</li> <li>##в девятом - из Истры</li> </ul> </li> </ol> <p>Зарегистрируйте недостающих партнеров.</p> |
|--|--|--|

4. Ваша зарплата составляет 4% от полученного мотелем дохода. Сосчитайте, сколько вы заработали.

5. Рассчитайте коэффициент загрузки и среднюю цену номера с начала недели

6. После завершения бронирования номеров по заявкам организаций посетите Интернет-библиотеку -> Регистрация -> Дисциплины -> Туризм -> Введение в гостеприимство > Содержание -> Служба бронирования

Регистрация заявок на техническое обслуживание мотеля

1. Зарегистрируйте заявки от

##гостей

##горничных

##дежурных по этажу

##администраторов

##партнеров

3. Выполните заявки - укажите следующих исполнителей

##горничные

##дежурные по этажу

##администраторы

##партнеры

### **Контрольная работа 1: претензии по размещению**

1. Сегодня мотель, проездом из Санкт-Петербурга в Москву, посетил гость из Франции Gérard Xavier Marcel Depardieu (род. 27 декабря 1948, в г. Шатору), проживающий по адресу: город Саранск, улица Демократическая -1.

2. Поселите господина Depardieu в полулюкс на втором этаже

3. Господин Depardieu высказал претензию по поводу: suddenly fused bulb in the desktop lamp. Срочно вызовите соответствующую службу и устраните претензию.

4. Вместе с господином Depardieu прибыл Pierre Richard Maurice Charles Léopold Defays (род. 16 августа 1934, в г. Валансьен), проживающий по адресу: Франция, регион Нор — Па-де-Кале, департамент Нор, округ Валансьен, кантон Валансьен-Эст

5. Поселите господина Richard в номер комфорт рядом с номером господина Depardieu

6. Господин Richard высказал претензию по поводу: too hot water heaters. Срочно вызовите соответствующую службу и устраните претензию.

7. Отчитайтесь перед руководством по основным показателям эффективности

8. В конце смены обязательно посетите Интернет-библиотеку -> Регистрация -> Дисциплины -> Туризм -> Введение в гостеприимство > Содержание -> Служба

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  |  |   | <p>бронирования</p>   |
|  |  | <p>Информировать потребителя о бронировании</p> | <p><b>Контрольная работа 2: счет за ущерб</b></p> <p>1. Сегодня мотель, проездом из Стокгольма в Москву, посетили автотуристы из Швеции Björn Kristian Ulvaeus (род. 25 апреля 1945, в г. Гетеборге) и Agnetha Åse Fältskog (род.5 апреля 1950, в г. Йёнчёпинг ) проживающие по адресу: город Гётеборг, улица Ленина - 1.</p> <p>2. Поселите на 2 ночи супругов в полулюкс на втором этаже</p> <p>3. Госпожа Agnetha нечаянно разбила зеркало в номере и очень расстроилась. На что господин Björn пообещал ей посещение спа-салона, цветы и, разумеется, компенсировать мотелю причиненный по неосторожности ущерб.</p> <p>Зарегистрируйте и выполните заявки господина Björn на дополнительные услуги.</p> <p>4. Создайте в папке "Мои Документы" свою папку "Счета_Моя_Фамилия" и загрузите в папку шаблон счета Excel из Деловой Игры.</p> <p>5. Подготовьте гостям счет за проживание, включая НДС 15%</p> <p>6. Подготовьте счет за дополнительные услуги из прејскуранта мотеля, включая НДС 18%</p> <p>Адрес мотеля 182300, Россия, г. Пустошка, Псковская обл., Октябрьская, д. 10.<br/> тел.: +7 81142 4-22-88<br/> факс: +7 81142 4-16-36</p> <p>Банковские реквизиты Мотеля<br/> р/с 40503810440440105032 в Сбербанке России г. Пустошка ОСБ № 5642<br/> к/с 30101810900000000323, БИК 044552323, ИНН 5047019736<br/> ОКПО 02595641, ОКОНХ 92110</p> <p>Счета в формате Excel сохраните в папке "Счета_Моя_Фамилия" для проверки правильности оформления</p> <p>7. Отчитайтесь перед руководством по основным показателям эффективности</p> <p>8. В конце смены обязательно посетите Интернет-библиотеку -&gt; Регистрация -&gt; Дисциплины -&gt; Туризм -&gt; Введение в гостеприимство &gt; Содержание -&gt; Служба бронирования</p> <p><b>Контрольная работа 3: счета на дополнительные услуги</b></p> <p>1. Сегодня мотель, проездом из Берлина в С-Петербург, посетили автотуристы из Германии Elizabeth Rebecca Mitchell (род. 12 июля 1952, в г. Clarendon на о. Ямайка) проживающая по адресу: г.Берлин, Фридрихштрассе - 11.<br/> Maizie Ursula Williams (род.25 апреля 1951, в г. Монтсеррат ) проживающая по адресу:</p> |

г. Берлин, Фридрихштрассе - 15.  
Marcia Barrett (род. 14 октября 1948, в г. Saint Catherine Parish на о.Ямайка)  
проживающая по адресу: г.Берлин, Фридрихштрассе - 17.

2. Поселите гостей на 2 ночи в номера комфорт на втором этаже
3. Дамы заявили на посещение спа-салона, салона красоты и заказали цветы в номер. Зарегистрируйте и выполните заявки на дополнительные услуги.
4. Если папки нет, то создайте в папке "Мои Документы" свою папку "Счета\_Моя\_Фамилия" и загрузите в папку шаблон счета Excel из Деловой Игры.
5. Подготовьте гостям счет за проживание, включая НДС 15%
6. Подготовьте счет за дополнительные услуги из прейскуранта мотеля, включая НДС 18%

Счета в формате Excel сохраните в папке "Счета\_Моя\_Фамилия" для проверки правильности оформления

7. Отчитайтесь перед руководством по основным показателям эффективности
8. В конце смены обязательно посетите Интернет-библиотеку -> Регистрация -> Дисциплины -> Туризм -> Введение в гостеприимство > Содержание -> Служба бронирования

#### **Контрольная работа 4: жалобы на персонал**

1. Сегодня мотель,  
проездом из Риги в Москву, посетили российские автотуристки:

##Darya Sagalova (Дата рождения: 1986-12-14, Россия, Город рождения: Подольск)  
проживающая по адресу Москва, Долгопрудная 11

##Lera Kudryavtseva (Дата рождения: 1971-05-19, СССР, Город рождения: Усть-Каменогорск) проживающая по адресу: г. Москва, Клинская 15.  
проездом из Киева в Санкт-Петербург, посетили российские автотуристы:

##Alexandr Tsekalo (Дата рождения: 1961-03-22, Украина, Город рождения: Киев)  
проживающий по адресу: г.Москва, Грузинский Вал 17.

##Гарик Харламов (Дата рождения: 1980-02-29, СССР, Город рождения: Москва)  
проживающий по адресу: г. Москва, Тверская 45.

##Павел "Снежок" Воля (Дата рождения: 1979-03-14, СССР, Город рождения: Пенза)  
проживающий по адресу: г. Москва, Ленинградский пр-т, 123

2. Поселите гостей на 1 ночь на втором этаже
3. К сожалению, гости остались недовольны предоставленным сервисом, о чем оставили записи в книге жалоб и предложений мотеля.



##Осмотрев предоставленный номер, Darya Sagalova попросила исправить электророзетку, чтобы подключить зарядное устройство для телефона. По заявлению гостя, дежурный электрик пришел в номер в нетрезвом виде и доломал розетку. Об этом факте гостя оставила запись в жалобной книге. В объяснительной записке дежурный электрик признал факт появления на работе в нетрезвом виде.

##Уезжая из мотеля Lera Kudryavtseva пожаловалась на горничную, что та злоупотребляет курением: неприятный запах изо рта, желтые зубы, воспаленное горло, покрасневшие глаза от постоянного раздражения дыма. О чем и оставила запись в жалобной книге.

##Alexandr Tsekalo записался на СПА процедуры, после посещения которых пожаловался на отсутствие душа Шарко. Вызванный сантехник, по заявлению гостя, оказался неменяемым, обкурившись травой. В объяснительной записке дежурный сантехник признал факт курения марихуаны для расслабления и спасения от депрессий.

##Гарик Харламов написал жалобу, обвинив в хамстве дежурного по этажу при выселении из гостиницы из-за несвоевременной сдачи номера: "Непонятно почему гость должен подстраиваться под свободное или определенное администрацией время".

##Павел "Снежок" Воля после посещения ресторана, арендующего территорию нашего мотеля, пожаловался на нарушение санитарных норм: "Тараканы, бегают не только по полу, но и по витрине. На рабочем месте человека, занимающегося раскаткой теста, валяются грязные тряпки, коробки с булочками жирные и грязные, отпускаются после истечения срока годности. Булочка, в меню с двумя видами карамели, подаётся только с одним. Чай практически безвкусный, из-за малого количества и заливается ядрёно горячим кипятком (чай теряет из-за этого вкус) из грязного электрического чайника. Не соблюдаются правила сервировки, приборы подаются в пятнах, без салфетки на грязном подносе."

Зарегистрируйте жалобы и примите меры к виновникам.

7. Отчитайтесь перед руководством по основным показателям эффективности

8. В конце смены обязательно посетите Интернет-библиотеку -> Регистрация -> Дисциплины -> Туризм -> Введение в гостеприимство > Содержание -> Служба бронирования

**Контрольная работа 5: Неадекватные гости**

1. Сегодня мотель, проездом из Невеля в Псков, посетил автотурист из Украины Андрэй Михайлович Дани́лко (укр. Андрій Михайлович Дани́лко; родился 2 октября 1973, Полтава) проживающий по адресу: г.Полтава, Коммунистическая - 11.

проездом из Луги в Великие Луки, посетила автотуристка из России  
Фёдорова Оксана Геннадьевна (родилась 17 декабря 1977 г. в городе Пскове)  
проживающая по адресу: г.Псков, Октябрьский пр.25

проездом из Минска в Новгород, посетила автотуристка из России  
Кристи́на Эдмúндовна Орбакáйте (род. 25 мая 1971, Москва) проживающая по адресу:  
г.Москва, Кутузовский пр. - 17.

проездом из Твери в Брест, посетил автотурист из России  
Станисла́в Влади́мирович Миха́йлов (род. 27 апреля 1969, Сочи) проживающий по  
адресу: г. Сочи, ул. Ленина - 15.

2. Поселите гостей на 1 ночь в номера на ТРЕТЬЕМ этаже

3. Гости повели себя неадекватно:  
Андре́й Миха́йлович Дани́лко - Неожиданная боль в спине пронзила тело Андрея так  
сильно, что он потерял сознание, и администрация срочно вызвала «скорую помощь».  
Фёдорова Оксана Геннадьевна, обнаружив технические неполадки в номере, устроила  
скандал громко «хлопнув дверью». Администрация перед ней извинились и  
предложила номер полулюкс на ВТОРОМ этаже, но настроение Федоровой от этого  
заметно лучше не стало. Оксана Геннадьевна находится на 7-м месяце беременности и  
нервничать ей противопоказано, как и любой беременной женщине.  
Кристи́на Эдмúндовна Орбакáйте - вспышка раздражения настигла Кристину в фойе  
мотеля. "Что уставились, никогда однофамильцев не видели?!" – гневно крикнула она  
собравшемуся в фойе народу. В номере же она толкнула горничную с такой силой, что  
та ударилась о дверь и поранила голову. Пришлось вызвать наряд ППС.

Станисла́в Влади́мирович Миха́йлов - пытаюсь использовать внешнее сходство с  
известным артистом, вел себя по-хамски и грубил всем на Resепtion . "В этом мире я  
главный, и все меня слушают", - заявил он в ответ на замечание администратора, а  
потом в гневе бросил петарду на журнальный стол фойе. В результате возник пожар и  
были вызваны пожарные, после тушения которого г-н Михайлов согласился  
возместить причиненный ущерб при условии не вызывать наряд ППС и возбуждать  
дело о хулиганстве.

4. Составьте АКТ ФОРМА N 9-Г о порче имущества гостиницы г-ном Михайловым  
В.М. по форме 9г. Акт составляется работниками гостиницы в трех экземплярах:  
первый передается в бухгалтерию, второй - материально-ответственному лицу, в  
подотчете которого находится имущество гостиницы, третий выдается на руки  
плательщику.

5. Подготовьте счета за проживание (НДС 15%) и за дополнительные услуги по  
устранению последствий пожара (НДС 18%)

5. Отчитайтесь перед руководством по основным показателям эффективности

6. В конце смены обязательно посетите Интернет-библиотеку -> Регистрация -> Дисциплины -> Туризм -> Введение в гостеприимство > Содержание -> Служба бронирования

### **Итоговая работа: аншлаг в мотеле**

1. Сегодня мотель, проездом из Москвы в Санкт-Петербург, посетил гость из Франции Gérard Xavier Marcel Depardieu (род. 27 декабря 1948, в г. Шатору), проживающий по адресу: город Саранск, улица Демократическая -1. Господин Depardieu высказал претензию по поводу: suddenly fused bulb in the desktop lamp. Срочно вызовите соответствующую службу и устраните претензию. Подготовьте гостю счет за проживание, включая НДС 15%.

2. Закройте на текущий ремонт 2 номера в мотеле. Срок ремонта 1 сутки. В номерах этажа ремонтируется: в первом - электропроводка, во втором - сантехника.

3. Закройте на ПЛАНОВЫЙ текущий ремонт 2 номера в мотеле. Срок ремонта 2 суток. В номерах этажа ремонтируется:

в первом - перестилаются полы, во втором - белятся потолки и переклеиваются обои.

4. Забронируйте 2 номера по заявкам организаций. Срок бронирования 1 сутки.

Каждый номер бронируется только для одной организации: первый - из С-Петербурга и второй - из Пскова.

5. Сегодня мотель, проездом из Москвы в Стокгольм, посетили автотуристы из Швеции Björn Kristian Ulvaeus (род. 25 апреля 1945, в г. Гетеборге) и Agnetha Åse Fältskog (род.5 апреля 1950, в г. Йёнчёпинг ) проживающие по адресу: город Гётеборг, улица Ленина - 1. Поселите на 2 ночи супругов. Госпожа Agnetha снова нечаянно разбила зеркало в номере и очень расстроилась. На что господин Björn пообещал ей опять же посещение спа-салона, цветы и, разумеется, компенсировать мотелю причиненный по неосторожности ущерб. Составьте АКТ о порче имущества гостиницы по форме 9г. Подготовьте счет за дополнительные услуги из прейскуранта мотеля, включая НДС 18% . Зарегистрируйте и выполните заявки господина Björn на дополнительные услуги.

6. Сегодня мотель, проездом из Москвы в Ригу, посетили российские автотуристки: Darya Sagalova (Дата рождения: 1986-12-14, Россия, Город рождения: Подольск) проживающая по адресу Москва, Долгопрудная 11 и Lera Kudryavtseva (Дата рождения: 1971-05-19, СССР, Город рождения: Усть-Каменогорск) проживающая по адресу: г. Москва, Клинская 15. К сожалению, гости опять остались недовольны предоставленным сервисом, о чем оставили записи в книге жалоб и предложений мотеля. Дамы записались на СПА процедуры, после посещения которых пожаловались

на отсутствие душа Шарко. Вызванный сантехник, по заявлению гостей, оказался невменяемым, обкурившись травой. В объяснительной записке дежурный сантехник признал факт курения марихуаны для расслабления и спасения от депрессий. Кроме того, в процессе обсуждения прискорбного факта, дамы обвинили в хамстве дежурного по этажу, о чем и оставили запись в книге жалоб.

7. Сегодня мотель, проездом из С-Петербурга в Ростов посетил автотурист Геннадий Петрович Малыхов (родился 20 сентября 1954, Каменск-Шахтинский, Ростовская область), проживающий по адресу Москва, Тверская-Ямская 21. Гостю был предоставлен номер на одну ночь. После отъезда гостя горничная обнаружила гнид – почти незаметные яйца вшей. А также личинок и даже взрослых вшей. Окрас вшей светло – желтый или серо – коричневый. Размер взрослой вши - до шести миллиметров. Срочно были вызваны работники санэпидемслужбы.

##Зарегистрируйте гостя в категории DIF

##Зарегистрируйте заявку горничной на ТО номера

## Закройте номер на текущий аварийный ремонт сроком на одни сутки

8. Отчитайтесь перед руководством по основным показателям эффективности

9. В конце смены обязательно посетите Интернет-библиотеку -> Регистрация -> Дисциплины -> Туризм -> Введение в гостеприимство > Содержание -> Служба бронирования

В итоге должно быть зарегистрировано: жалоб > 6, конфликтов > 5, счетов за проживание > 3, счетов на допслужбы > 3, выполненных заявок на ТО > 12, забронированных номеров > 11, выполненных плановых ремонтов > 11, текущих > 11.

**По итогам игры**

1. Создать презентацию MS PowerPoint
2. Создать, напечатать и защитить отчет об учебной практике

ВСЕГО:

36

## 4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 4.1. Материально-техническое обеспечение

*Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебных аудиторий:*

▪ **кабинет ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА;**

▪ **лаборатория** информатики и информационно – коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;

*Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета междисциплинарных курсов:*

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по темам.

*Технические средства обучения:*

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном);
- компьютер.

*Оборудование лаборатории информатики и информационно – коммуникационных технологий в профессиональной деятельности:*

- посадочные места по количеству обучающихся;
- компьютеризированное рабочее место преподавателя;
- экран, проектор;
- дидактические пособия.

*Технические средства обучения:*

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном);

- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

#### **4.1. Общие требования к организации учебной практики обучающихся**

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную практику после освоения каждого раздела модуля. Учебная практика проводится в специальном учебном кабинете **Бронирование гостиничных услуг**.

Учебная (по профилю специальности) практика завершается дифференцированным зачетом.

При проведении практических и лабораторных занятий в рамках освоения междисциплинарного курса **«Бронирование гостиничных услуг»** в связи со сложностью изучения темы изначально предусматривается деление на подгруппы.

Изучение программы модуля завершается экзаменом (квалификационным).

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля ПМ.01 **«Бронирование гостиничных услуг»** является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля ПМ. 01 **«Бронирование гостиничных услуг»**

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции)                | Основные показатели оценки результата   | Формы и методы контроля и оценки  |
|--|---|---|
| <p>ПК 1.1.<br/>Принимать заказ от потребителей и оформлять его</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Точность и правильность оформления заявки на резервирование номера/ов (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке;</li> <li>▪ Правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера (при непосредственном общении с гостем и по телефону);</li> <li>▪ Полнота предоставляемой гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;</li> <li>▪ Правильность применения базы данных постоянных гостей при приеме заявки на резервирование номера;</li> <li>▪ Грамотность и точность регистрации и ведения учета принятых заявок на резервирование номеров;</li> </ul> | <p>Оценка в рамках текущего контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• результатов работы на практических занятиях;</li> <li>• результатов выполнения индивидуальных домашних заданий;</li> <li>• результатов тестирования.</li> </ul> <p>Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>ПК 1.2.<br/>Бронировать и вести документацию</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Правильность внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему;</li> <li>▪ Правильность оформления (расплинтовать) блока группы бронирования по фамилиям гостей; уведомление о подтверждении/аннулировании бронирования и визовой поддержке;</li> <li>▪ Правильность внесения изменения в заказ на бронирование и перебронирование номера;</li> <li>▪ Грамотность обоснования аннулирования бронирования;</li> <li>▪ Правильность составления графика заезда гостей и составлению отчетов по бронированию мест в отеле;</li> <li>▪ Правильность формирования плана загрузки номерного фонда на день;</li> </ul> | <p>Оценка в рамках текущего контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• результатов работы на практических занятиях;</li> <li>• результатов выполнения индивидуальных домашних заданий;</li> <li>• результатов тестирования.</li> </ul> <p>Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик</p> |
| <p>ПК 1.3<br/>Информировать потребителя о бронировании</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Грамотность ведения телефонных переговоров;</li> <li>▪ Правильность использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</li> </ul>  | <p>Оценка в рамках текущего контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• результатов работы на практических занятиях;</li> <li>• результатов выполнения индивидуальных домашних заданий;</li> <li>• результатов тестирования.</li> </ul> <p>Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик</p> |
| <p>Итоговая аттестация по модулю:<br/>МДК – дифференцированный зачет<br/>ПМ – экзамен (квалификационный)</p> |  |   |



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 умений.

| Результаты (освоенные общие компетенции)   | Основные показатели оценки результата  | Формы и методы контроля и оценки   |
|--|--|--|
| ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии.</li> <li>▪ способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д.</li> <li>▪ наличие положительных отзывов по итогам учебной практики.</li> </ul> | Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе учебной практики. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий. |
| ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества услуг.</li> <li>▪ полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональной задачи.</li> </ul>   |  |
| ОК3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля гостиничного хозяйства</li> <li>▪ принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации услуг.</li> </ul>   |  |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</li> </ul>  |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   |  |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</li> </ul>   |  |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.</li> </ul>   |  |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.</li> </ul>   |  |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.</li> <li>▪ знать и применять нормативные документы к качеству услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями различных типов и классов.</li> </ul> |  |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности</li> </ul>  |  |

Итоговыми документами обучающихся, подтверждающими практическое освоение всех видов профессиональных компетенций модуля, является отчет по учебной практике.