

**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 ЧП

(ФИО)

(подпись)

МП



СОГЛАСОВАНО:

ИП. Ароншвар Лана Константиновна,

(название предприятия)

отель "Шарм" Директор - Управляющий

(должность)

(ФИО)

(подпись)

МП

Ароншвар Лана Константиновна

Ароншвар Лана Константиновна

СОГЛАСОВАНО:

ООО "Ветсон"

(название предприятия)

Директор по персоналу

(должность)

Григорьева С.К.

(ФИО)

(подпись)

МП

Григорьева С.К.

СОГЛАСОВАНО:

Комплекс отдыха "Завидово"

(название предприятия)

Секция управления персоналом

(должность)

Мухоморова

(ФИО)

(подпись)

МП

Мухоморова

Мухоморова

СОГЛАСОВАНО:

ООО "Модом"

(название предприятия)

Ген. директор

(должность)

Мухоморова 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. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 1.1 ПК 1.2 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						Учебная, для СПО	Производственная по модулю
				Всего часов	в том числе						
					Теоретические занятия	Лабораторные работы	Практические занятия	Курсовые работы (проекты)			
	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.	1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 4. Оформление бронирования с использованием телефона 5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 7. Оформление индивидуального бронирования 8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 10. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам 17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 18. Создание отчетов по бронированию 19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	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 motelем 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 motеля

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 motel, 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.  тел.: +7 81142 4-22-88  факс: +7 81142 4-16-36</p> <p>Банковские реквизиты Мотеля  р/с 40503810440440105032 в Сбербанке России г. Пустошка ОСБ № 5642  к/с 30101810900000000323, БИК 044552323, ИНН 5047019736  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.  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 невменяемым, 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 Малáхов (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 доп.услуги > 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. 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. 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 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: МДК – дифференцированный зачет 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>	
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>	<p>Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе учебной практики.</p> <p>Экспертная оценка решения ситуационных задач.</p> <p>Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.</p>

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.