ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ВОЛГОГРАДСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

производственной практики (по профилю специальности)

Обслуживание клиентов при бронировании гостиничных услуг

ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки

PACCMOTPEHA

Протокол заседания МЦК профессионального цикла укрупненной группы специальностей 38.00.00 Экономика и управление и 43.00.00 Сервис и туризм № 1 от 31 августа 2018г

СОГЛАСОВАНА
Заместитель директора по ПО
______ Н. В.Максимов

03 сентября 2018 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки и рабочей программой ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг, утвержденной директором колледжа.

Организация-разработчик:

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик:

Марина Ивановна Киосе, к.э.н., преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

Эксперт:

Людмила Федоровна Молоткова, заведующая отделением ГБПОУ «ВЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ	4
ПРАКТИКИ	
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	5
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	8
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ	9
ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Обслуживание клиентов при бронировании гостиничных услуг ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг

1.1. Область применения программы

Программа практики является разделом ППССЗ по специальности 43.02.11 Гостиничное дело базовой подготовки в части освоения основных видов деятельности (ВД): бронирование гостиничных услуг для последующего освоения ими профессиональных компетенций:

- ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его
- ПК 1.2. Бронировать и вести документацию
- ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании

Рабочая программа производственной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке в рамках специальности по СПО 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2. Цели и задачи производственной практики: формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение опыта практической работы по специальности.

Требования к результатам освоения производственной практики

В ходе выполнения видов деятельности, предусмотренных программой практики студент должен приобрести иметь практический опыт:

ВПД	Практический опыт работы		
Бронирование	- приема заказов на бронирование от потребителей;		
гостиничных услуг	-выполнения бронирования и ведения его		
	документационного обеспечения;		
	- информирования потребителя о бронировании.		

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики по профилю специальности: Всего - 36 часов

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ

Результатом производственной практики является освоение обучающимися профессиональных и общих компетенций в рамках модуля ПМ 01

Код	Наименование результата освоения практики
компетенций	
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании
OK 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
OK 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 заданий
OK 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

3. Содержание производственной практики по профилю специальности

Код професс иональн ых компете нций	Наименования профессионального модуля	Виды работ	Количество часов на производственну ю практику по ПМ, по соответствующем у МДК
1	2	3	6
	ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг		
	МДК 01.01 Технология бронирования гостиничных услуг	Принимать заказ от потребителей и оформлять его Бронировать и вести документацию Информировать потребителя о бронировании	72
ПК 1.1	Тема 1. Бронирование гостиничных услуг	Виды работ Составление и обоснование организационной структуры службы бронирования/приема и размещения гостиницы. Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернетбронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление индивидуального бронирования Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Отчетная документация (приложения к отчету)	12

ПК 1.2.	Тема 2	Виды работ	12
	Документационное обеспечение	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему	
		бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.	
	бронирования	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Отчетная документация (приложения к отчету) Портфолио	
ПК 1.3	Тема 3 Информирование потребителей о бронировании	Виды работ Оформление принятых заявок на резервирование номеров. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования Внесение изменений в заказ на бронирование. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	12
		Отчетная документация (приложения к отчету) Портфолио	
		ВСЕГО часов	36

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Условия проведения производственной практики по профилю специальности.

Программа производственной практики (по профилю специальности) реализуется в гостиницах на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием гостеприимства, куда направляются обучающиеся.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- -комплект бланков первичных документов;
- -компьютеры и программное обеспечение общего и профессионального назначения.

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Производственная практика (по профилю специальности) проводится концентрированно в рамках каждого профессионального модуля.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Руководство производственной практикой (по профилю специальности) осуществляют преподаватели профессиональных модулей и экономических дисциплин, а также работники предприятий/организаций, закрепленные за обучающимися.

Преподаватели должны иметь высшее профессиональное образование по профилю специальности, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий, оформления и отчета по практике.

Результаты освоения общих и профессиональных компетенций по профессиональному модулю фиксируются в оценочном листе. Форма промежуточной аттестации - дифференцированный зачет.

Контроль и оценка результатов освоения общих компетенций и обеспечивающих их умений производственной практики (по профилю специальности) практики

Результаты (освоенные профессиональ ные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	 точный прием заказов на бронирование по телефону/факсу, Интернету в соответствии с пожеланиями потребителя услуг; правильное оформление заказов на бронирование номеров и дополнительных услуг 	Экспертная оценка результатов работы
ПК 1.2. Бронировать (номера/места и дополнительные услуги) и вести документацию	 правильное бронирование номера/места и дополнительных услуг точно ведет документацию на электронных и бумажных носителях 	Экспертная оценка результатов работы
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании (номеров/мест и дополнительных услуг)	 адекватно и правильно предоставлять информацию о бронировании по телефону/факсу, Интернету 	Экспертная оценка результатов работы

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения проверяют у студентов 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
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	 демонстрация интереса к будущей профессии 	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательно й программы
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	 выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг; оценка эффективности и качества выполнения; решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг 	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательно й программы Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательно й программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	 эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные 	й программы Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательно й программы
ОК 5. Использовать информационно- коммуникационные	 работа с автоматизированными системами бронирования 	Интерпретация результатов наблюдений за

	<u> </u>	1
технологии в		деятельностью
профессиональной		студента в
деятельности		процессе
		освоения
		образовательно
		й программы
ОК 6. Работать в	 взаимодействие с 	Интерпретация
коллективе и в	обучающимися, преподавателями	результатов
команде, эффективно	и мастерами в ходе обучения	наблюдений за
общаться с коллегами,		деятельностью
руководством,		студента в
потребителями		процессе
		освоения
		образовательно
		й программы
ОК 7. Брать на себя	самоанализ и коррекция	Интерпретация
ответственность за	результатов собственной работы	результатов
работу членов команды	pesysibilities education pudding	наблюдений за
(подчиненных), за		деятельностью
результат выполнения		студента в
заданий		процессе
заданни		освоения
		образовательно
		й программы
ОК 8. Самостоятельно	– организация самостоятельных	Интерпретация
определять задачи	занятий при изучении	результатов
профессионального и	профессионального модуля	наблюдений за
личностного развития,	профессионального модули	деятельностью
заниматься		студента в
самообразованием,		процессе
осознанно планировать		освоения
повышение		образовательно
квалификации		й программы
ОК 9. Ориентироваться	 – анализ инноваций в области 	Интерпретация
в условиях частой	бронирования гостиничных услуг	результатов
смены технологий в	оронирования гостиничных услуг	наблюдений за
профессиональной		деятельностью
деятельности		студента в
долгольности		процессе
		освоения
		образовательно
		й программы
ОК 10. Обеспечивать	226 112 121112 121112	
	– соблюдение техники	Интерпретация
безопасные условия	безопасности	результатов наблюдений за
труда в		наолюдении за

профессиональной	деятельностью
деятельности	студента в
	процессе
	освоения
	образовательно
	й программы