**Негосударственное образовательное учреждение среднего профессионального образования**

**ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по учебной и ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ практикам**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ**

***Бронирование гостиничных услуг***

Специальность: 43.02.11 «Гостиничный сервис»

**Пермь 2015**

Составитель: Закарая М.М.

Утверждено на заседании ЦК «Гостиничный сервис и туризм».

Протокол № 1 от 27.08. 2015 г.

Учебная и производственная практики по профессиональному модулю «Бронирование гостиничных услуг»: метод. реком. по практикам для студентов специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» / Сост. М.М. Закарая. – Пермь: НОУ СПО «Финансово-экономический колледж», 2015 . - 20 с.

Методические рекомендации составлены в соответствии с рабочими программами учебной и производственной практик для студентов очной и заочной форм обучения специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

© Закарая М.М., 2015

© НОУ СПО «Финансово-экономический колледж», 2015

СОДЕРЖАНИЕ

[ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА 4](#_Toc429641479)

[ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ 7](#_Toc429641480)

[Контроль и оценка результатов освоения практики 7](#_Toc429641481)

[ЧАСТЬ 1. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА 9](#_Toc429641482)

[ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 9](#_Toc429641483)

[ЗАДАНИЯ НА УЧЕБНУЮ ПРАКТИКУ 10](#_Toc429641484)

[ЧАСТЬ 2. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА 10](#_Toc429641485)

[ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ 10](#_Toc429641486)

[ЗАДАНИЯ НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ 11](#_Toc429641487)

[ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА 11](#_Toc429641488)

[СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ 13](#_Toc429641489)

[ПРИЛОЖЕНИЯ 16](#_Toc429641490)

# ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Уважаемые студенты!

Вы приступаете к освоению методических рекомендаций по учебной и производственной практикам, которые являются частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис»

**Учебная** практика по специальности способствует формированию умений, приобретение первоначального практического опыта по специальности.

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

- поиска и анализа предложений по бронированию гостиничных услуг на мировом, российском и местном уровне.

В результате освоения учебной практики обучающийся должен **уметь**:

распознавать мировые и отечественные системы бронирования, представленные в информационной сети;

- осуществлять поиск оптимальных систем бронирования на региональном уровне.

В результате освоения учебной практики обучающийся должен **знать:**

- историю развития компьютерных систем бронирования;

- возможности компьютерных систем бронирования;

- программные системы бронирования;

- системы бронирования, используемые на российском рынке.

Учебная практика проводится после изучения теоретического курса профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг*».*

Продолжительность учебной практики составляет 36 часов или 1 неделя.

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

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

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

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

**-** приема заказов на бронирование гостиничных услуг от потребителей;

**-** выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;

- информирования потребителя о бронировании;

- взаимодействия с туристическими фирмами по вопросам бронирования;

- использования мировых электронных систем бронирования Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre, Fidelio;

 - использования отечественных систем бронирования Сирена, Ключ, Туринтел, Тур Резерв.

В результате освоения производственной практики обучающийся должен **уметь**:

**-** организовывать рабочее место службы бронирования;

- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;

- вести учет и хранение отчетных данных;

- владеть технологией ведения телефонных переговоров;

-аннулировать бронирование;

- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;

- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;

- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема и заказа и обеспечения бронирования;

- заключать договоры с туристическими фирмами на бронирование мест;

-владеть технологией работы с электронными системами бронирования (Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre, Fidelio и др.).

В результате освоения производственной практики обучающийся должен **знать**:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

- организацию службы бронирования;

- виды и способы бронирования;

- виды заявок по бронированию и действия по ним;

- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;

- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;

- правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагентств и операторов;

- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;

- правила аннулирования бронирования;

- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;

- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования;

- правила заключения договоров с туристическими фирмами.

Производственная практика проводится после изучения теоретического курса профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг*».*

Продолжительность практики составляет 72 часа или 2 недели.

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

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

**ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО** **ПРАКТИКОЙ**

В качестве базы практики используется база НОУ СПО «Финансово-экономический колледж»

Руководитель практики от колледжа: выдает студентам методические рекомендации, проводит инструктаж о порядке прохождения практики, выполнении заданий, ведении дневника практики, проводит консультирование по вопросам содержания и последовательности написания отчета по практике, оказывает помощь в подборе необходимой литературы.

*При прохождении практики студент обязан:*

 - полностью выполнить индивидуальные задания, предусмотренные программой практики;

 - ежедневно заполнять дневник прохождения практики, занося в него краткие сведения о проделанной работе;

 - составить отчет о практике (обязательными приложениями к отчету являются: дневник прохождения практики, отзыв-характеристика студента-практиканта, анкета работодателя, договор о прохождении практики).

- защитить отчет по практике в установленные расписанием сроки.

#  Контроль и оценка результатов освоения практики

Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

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

Оценка заданий производится очно, с участием экзаменуемого, с учетом БРС. Максимальное количество баллов 70:

- до 30 баллов от руководителя практики на предприятии (если практика проводится на предприятии)

- до 30 баллов от руководителя практики колледжа, (60 баллов если практика проводится в колледже);

- до 10 баллов бонусных за правильное оформление, своевременную сдачу отчета, а так же творческий подход.

В зачетной ведомости используется система перевода баллов в 5-и балльную систему (дифференцированный зачет).

Перевод 70-балльных оценок в 5-балльную систему

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество** **набранных баллов** | **Итоговая оценка по дифференцированному зачету** |
| 64-70 | «Отлично» |
| 57 - 63 | «Хорошо» |
| 50 – 56 | «Удовлетворительно» |
| Менее 50 | «Неудовлетворительно» |

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

Критерии оценки:

|  |  |
| --- | --- |
| Оценка | Критерии |
| **5 (отлично)****64- 70 баллов** | Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Отчет написан аккуратно, без исправлений. Индивидуальное задание и задание по практике (задачи) выполнены. Приложены первичные документы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный. |
| **4 (хорошо)****57-63 баллов** | Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Оформление аккуратное. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный. |
| **3 (удовл.)****50-56 баллов** | Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный. |
| **2 (неуд.)****менее 50 баллов** | Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не аккуратное. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок Отзыв отрицательный. Программа практики не выполнена. |

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

# ЧАСТЬ 1. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

# ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ПМ/МДК** | **Наименование разделов** | **Количество часов** |
| **ПМ 01**МДК 01.01 |  **ПК 1.7 ПК 1.8**1. Поиск в Интернете и анализ предложений по бронированию мировыми системами бронирования.2. Поиск в Интернете и анализ предложений по бронированию российскими системами бронирования.3. Анализ бронирования в Пермских отелях. 4. Сравнительный анализ возможностей компьютерных систем бронирования.5. Оформление полученных данных в виде реферата.6. Составление отчета по практике. | **8****8****8****8****2****2** |
| **Итого:** | **36** |

# ЗАДАНИЯ НА УЧЕБНУЮ ПРАКТИКУ

 В процессе практики студенты должны:

 1. Составить реестр предложений по бронированию гостиничных услуг мировыми системами бронирования (Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre, Fidelio и др.)

 2. Составить реестр предложений по бронированию гостиничных услуг российскими системами бронирования (Сирена, Ключ, Туринтел, Тур Резерв и др.).

 3. Представить развернутую информацию о бронировании в гостиницах города Перми: наличие или отсутствие, способы, использование компьютерных систем.

 4. Представить в виде таблицы преимущества выявленных систем бронирования.

 5. Полученные данные объединить и представить в виде реферата.

 6. Составить отчет по учебной практике.

# ЧАСТЬ 2. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

**ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ПМ/****МДК** | **Наименование разделов** | **Количество часов** |
| **ПМ 01**МДК 01.01 |  **ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5**1. Принимать заказы на бронирование гостиничных услуг от разных категорий потребителей.2. Выполнять бронирование гостиничных услуг.3. Вести документационное обеспечение бронирования гостиничных услуг. 4**.** Информировать потребителя о методах и формах бронирования.  5.Заключать договоры с туристическими фирмами на бронирование гостиничных услуг.6. Бронировать гостиничные услуги с использованием отечественных систем бронирования Сирена, Ключ, Туринтел, Тур Резерв и др. (исходя из возможностей гостиницы). 7.Составить отчет по практике. | **12****12****10****12****12****12****2** |
| **Итого:** | **72** |

# ЗАДАНИЯ НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ

В процессе прохождения практики студенты должны:

1. Осуществлять прием заказов на бронирование гостиничных услуг по телефону, в системе электронного бронирования.

2. Заполнять листы бронирования, аннуляции брони.

3. Составить реестр документов, обеспечивающих бронирование гостиничных услуг, используемых в гостинице.

4. Составить информационные письма разным категориям потребителей о методах и формах бронирования в гостинице.

5. Заключить не менее 5 договоров с туристическими фирмами на бронирование гостиничных услуг.

6. Предоставить рекомендации по использованию в гостинице электронных систем бронирования (Сирена, Ключ, Туринтел, Тур Резерв и др.). Если таковые уже используются, то проанализировать их эффективность.

7. Составить отчет по производственной практике.

**ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА**

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

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

Структура отчета:

- Титульный лист – 1 стр. (Приложение 1);

-Дневник практики – 1-3 стр. (Приложение 2);

- Содержание – 1 стр.;

- Текстовая часть отчета – от 15 стр.;

- Список использованных источников – 1 стр.;

- Приложение.

К отчету должны быть приложены следующие документы (бланки документов размещены на сайте колледжа в разделе – для студентов/методические рекомендации):

- Договор по практике (Бланк выдается руководителем практики или специалистом по практике и трудоустройству);

- Отзыв-характеристика на студента (оформляется на фирменном бланке компании, с указанием рекомендованной оценки по итогам практики от работодателя, с подписью и печатью руководителя организации);

- Анкета работодателя (Бланк выдается руководителем практики или специалистом по практике и трудоустройству).

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие требования:

- поля: левое - 30 мм, правое -10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;

- шрифт размером 14 Times New Roman;

- межстрочный интервал – полуторный;

- отступ красной строки – 1,25;

- выравнивание основного текста по ширине.

# СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

**Основные источники**

1. Буйленко, В.Ф. Туризм: учебник для ссузов. - Ростов н/Д.: Феникс, 2008. - 411 с.

2. Бутко, И.И. и др. Туристический бизнес: основы организации. - Ростов н/Д.: Феникс, 2014. - 384 с.

3. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пос. для ссузов. - М.: Академия, 2011. - 208 с.

4. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учеб. пос. для ссузов. - 5 - е изд., испр. и доп. - М.: Академия, 2011. - 208 с.

5. Романов, В.А. и др. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учеб. пос. - М.: МарТ; Ростов н/Д.: МарТ, 2013. - 224 с.

6. Сивчикова, Т.Ю., Носова, Н.С. Индустрия гостеприимства: учеб. пос. - М.: Дашков и К, 2011. - 272 с.

7. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пос. для ссузов. - М.: Альфа - М: ИНФРА - М, 2012. - 304 с.

8. Тимохина, Т. Л. Организация административно - хозяйственной службы гостиницы: учеб. пос. - М.:ИД «Форум»: ИНФРА - М, 2012. - 256 с.

9. Управление отелем: бизнес - энциклопедия: практ. пос. В 3 т. Т.1. Отели и их место в сфере гостеприимства. Маркетинг гостеприимства. Процесс управления отелем / под ред. А.А. Мусакина, А.В. Микешина, С.Е. Корнеева. - СПб.: Бонниер Бизнес Пресс, 2011.

10. Управление отелем: бизнес - энциклопедия: практ. пос. В 3 т. Т.2. Управление персоналом отеля. Финансовый менеджмент. Безопасность отеля. Продажа гостиничных услуг. / под ред. А.А. Мусакина, А.В. Микешина, С.Е. Корнеева. - СПб.: Бонниер Бизнес Пресс, 2014.

**Дополнительные источники**

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пос. для вузов. - М.: Академия, 2011. - 224 с.

2. Власова, Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учеб. пос. для вузов. - М.:ИЦ Академия, 2010. - 256 с.

3. Дурович, А.П. Организация туризма: учеб. пос. для вузов. - СПб.: Питер, 2011. - 320 с.

4. Краковская, Т.А., Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность: учеб. пос. для вузов. - 2 - е изд. - М.: ИКЦ «МарТ»: Ростов н/Д.: ИЦ «МарТ», 2015. - 254 с.

5. Лайко, М.Ю., Штыхно Д.А. Мировая индустрия гостеприимства: учеб. пос. - М.: РАН, 2013. - 217 с.

6. Мальханова, И.А. Деловое общение: учеб. пос. для вузов. - 5 - е изд. - М.: Академический проект: Трикста, 2013. - 224 с.

7. Медлик, С., Инграм, Х. Гостиничный бизнес: учебник для вузов. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2011. - 239 с.

8. Организация туризма: учеб. пос. / под ред. А.П. Дуровича. - 4 - е изд., стер. - Минск: Новое знание, 2013. - 640 с.

9. Рындач, М.А. Основы туризма: учеб. пос. - М.: Дашков и К, 2012. - 204 с.

10. Севастьянова, С.А. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства: учеб. пос. для вузов. - М.: Кнорус, 2015. - 256 с.

11. Сенин, В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учеб. пос. для вузов. - М.: Финансы и статистика, 2014. - 144 с.

12. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. пос. для вузов/ под ред. Л.П. Шматько. - 3 - е изд., испр. и доп. - М.: МарТ; Ростов н/Д.: МарТ, 2015. - 352 с.

13. Уокер, Д. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник для вузов: пер. с англ. - М.: Юнити - Дана, 2014. - 880 с.

14. Федцов, В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса: учеб. пос. для вузов. - Ростов н/Д.: Феникс, 2012. - 503 с.

**Интернет-ресурсы**

1. Журнал «Туристический бизнес» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>

 2. Журнал «Отдых в России» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://rustur.ru/>

 3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/>

 4. Научная электронная библиотека «eLibrary.ru» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

 5. Электронная библиотечная система «IQlib» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.iqlib.ru](http://www.iqlib.ru)

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

Приложение 1



|  |
| --- |
| **Негосударственное образовательное учреждение среднего профессионального образования** **«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»** |

**ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ**

|  |
| --- |
|  |
| указать вид практики (учебная/производственная практика)  |

|  |
| --- |
|  |
| (место прохождения практики: наименование юридического лица / Ф.И.О. индивидуального предпринимателя) |
|  |
| (период прохождения практики) |

|  |  |
| --- | --- |
| Студента (ки) |       |
| группы | (ф.и.о. полностью в родительном падеже)      |
|  | (номер группы) «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. |
| Руководитель  |  |
|  | (ф.и.о. полностью)«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. |
| Оценка |  |
|  |  |
|  | (подпись руководителя (без расшифровки)) |

Пермь 20

Приложение 2

Форма дневника о прохождении практики

Заполняется в электронном или рукописном виде

**Дневник \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_практики**

Ф.И.О. студента

Период прохождения практики\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата | Выполняемая функция | Примечания |
|  | Проведен инструктаж по технике безопасности, в т. ч. по пожарной безопасности и охране труда. Подпись студента:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Примечания руководителя:

Подпись руководителя:

**Для заметок**

**Для заметок**

**МАРИНА МЕРАБОВНА ЗАКАРАЯ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по учебной и ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ практикам**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ**

***Бронирование гостиничных услуг***

Специальность: 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Редактор П.Н. Дунаева

Подписано в печать 09.09.2015. Формат 60×90×1/32

Усл. печ. л. 0,625

Тираж 7 экз.

Редакционно-издательский отдел

НОУ СПО «Финансово-экономический колледж»

614000, г. Пермь, ул. Куйбышева, 98 А тел.: 238-86-60