

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

СОГЛАСОВАНО
Работодатель



УТВЕРЖДАЮ
Директор ЦТК СахГУ



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 01
БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**МДК 01.01.
ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ

по специальности

43.02.11 Гостиничный сервис
(базовый уровень подготовки)

Квалификация: менеджер

Форма обучения: очная

Южно-Сахалинск
2014

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС)
по специальности среднего профессионального образования 43.02.11
«Гостиничный сервис»

Разработчик: Курсанова Л.Т., зав. отделением
Ильина В.Н., преподаватель
Скорик Н.Т., преподаватель

Рассмотрена и рекомендована на заседании ПЦК

дисциплины сервиса,
управление и экономика

- на основании: 1. Соответствия стандарту да (да, нет)
2. Соответствия учебному плану ПК да (да, нет)
3. Соответствия требованиям к оформлению _____ (да, нет)

Протокол № 2 от «04» сентября 2014 г.

Председатель ПЦК

Скорик Н.Т.

Утверждена научно-методическим советом ПТК СахГУ

Протокол № 2 от «16» сентября 2014 г.

Председатель НМС

Н.Ф. Сулова

Согласовано

Л.Т. Курсанова
подпись

Курсанова Л.Т., зав. отделением
Ф.И.О.

Скорик Н.Т.
подпись

СОДЕРЖАНИЕ	СТР.
ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 1	7
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2	9
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 3	11
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4	13
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 5	15
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 6	17
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 7	19
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 8	21
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 9	23
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 10	25
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 11	27
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 12	29
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 13	31
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 14	33
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 15	35
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 16	37
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 17	39
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 18	40
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 19	42
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 20	44
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 21	46
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 22	47
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 23	48
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 24	50
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 25	52
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 26	53
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 27	55
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 28	57
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 29	59
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 30	61
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 31	63
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 32	65
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 33	67

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящие методические указания по выполнению практических работ предназначены для студентов, обучающихся по дисциплине «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг».

В соответствии с учебным планом на практические работы по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» отводится 66 часов.

Целью учебной дисциплины является приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков по бронированию гостиничных услуг.

Цель практических занятий - формирование и развитие профессиональных умений и навыков в заполнении рабочих документов службы бронирования.

Выполнение практических работ направлено на закрепление полученных в ходе изучения тем знаний и реализацию выполнения требований к уровню подготовки студентов, использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни.

Практические занятия существенно повышают качество знаний, их глубину, конкретность, оперативность, значительно усиливают интерес к изучению дисциплины, помогают обучающимся полнее осознать практическую значимость общественных наук.

Практические работы, выполняемые студентами, позволяют им приобрести опыт познавательной и практической деятельности, а также способствуют освоению следующих общих компетенций по Федеральному Государственному образовательному стандарту:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителя и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.2. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

Методические рекомендации включают в себя:

1. Перечень тем и заданий для практических работ.
2. Методические указания и пояснения по выполнению данных работ.
3. Критерии оценки практических работ.
4. Формы контроля за выполнением данных работ.
5. Литературу, необходимую для выполнения данных работ.

Таблица № 1

Перечень тем и заданий для практических работ

№ работ	Название темы	Задание для практической работы	Кол-во часов
1	Решение ситуационных задач в соответствии с «Правилами предоставления услуг в Российской Федерации».	Решить ситуационные задачи в соответствии с нормативно-правовой базой в гостиничной индустрии	2
2	Анализ структуры операций бронирования	Построить и анализировать структуру технологии бронирования	2
3	Деловая игра по консультированию потребителей о способах и видах бронирования	Применять умения и навыки по консультированию потребителей о способах и видах бронирования в ходе деловой игры	2
4	Освоение этапов подготовки рабочего места службы бронирования к работе	Заполнить таблицу № 1 «Подготовка рабочего места службы бронирования к работе».	2
5	Создание макета заявки на бронирование по основным каналам	Составить макет заявки на бронирование по основным каналам	2
6	Анализ каналов бронирования	Провести анализ каналов бронирования	2
7	Составление технологического цикла бронирования на примере конкретной гостиницы	Составить технологический цикл бронирования на примере конкретной гостиницы	2
8	Составление соглашения о гарантии бронирования	Составить соглашение о гарантии бронирования	2
9	Составление проектов заявок по гарантированному бронированию	Составить проект заявки по гарантированному бронированию	2
10	Составление графиков заезда гостей	Составить график заезда гостей	2
11	Оформление карты бронирования	Оформить карту бронирования	2
12	Оформление бланков заявок по бронированию	Оформить бланков заявок по бронированию	2
13	Составление схемы отчета по бронированию	Составить схему отчета по бронированию	2
14	Расчет показателей деятельности гостиницы	Решить задачи по расчету показателей деятельности гостиницы	2
15	Оформление бланков по бронированию физических лиц	Оформить бланки по бронированию физических лиц	2
16	Составление схемы «Последовательность резервирования мест в гостинице»	Составить схему последовательного резервирования мест в гостинице	2
17	Оформление журнала учета загруженности гостиницы за определенный период	Оформить листы журнала по учету загруженности гостиницы за определенный период	2
18	Освоение технологии бронирования через систему Интернет	Подготовить презентацию на тему: «Технология бронирования через систему Интернет»	2
19	Заполнение документов по оформлению бронирования (заявка, письмо-заявка,	Заполнить бланки по оформлению бронирования (заявка, письмо-	2

	письмо-подтверждение)	заявка, письмо-подтверждение)	
20	Заполнение документов по бронированию для юридических лиц	Заполнить документы по бронированию для юридических лиц	2
21	Заполнение документов по бронированию для турагентств и операторов	Заполнить документы по бронированию для турагентств и операторов	2
22	Заполнение книги контроля бронирования	Заполнить листы книги контроля бронирования	2
23	Составление модуля бронирования	Составить модуль бронирования	2
24	Заполнение документов по гарантированному бронированию	Оформить документацию по гарантированному бронированию	2
25	Заполнение документов по негарантированному бронированию	Оформить документацию по негарантированному бронированию	2
26	Заполнение бланка «Аннуляция бронирования»	Заполнить бланки по аннуляции бронирования	2
27	Заполнение журнала учета по аннуляции бронирования	Заполнить страницы журнала по аннуляции бронирования	2
28	Отработка навыков телефонных переговоров с потребителями при бронировании	Решить ситуационные задачи по отработке навыков ведения телефонных переговоров	2
29	Определение вида конфликта по заданным параметрам	Решить ситуационные задачи по определению структуры, вида конфликта	2
30	Деловая игра «Разработка стратегий выхода из конфликтной ситуации при бронировании»	Решить ситуационные задачи по решению конфликтных ситуаций	2
31	Отработка навыков создания заявки по гарантированному бронированию в программном продукте	Создать заявку по гарантированному бронированию в программном продукте	2
32	Отработка навыков создания заявки по негарантированному бронированию в программном продукте	Создать заявку по негарантированному бронированию в программном продукте	2
33	Отработка навыков ведения отчетности по бронированию	Произвести отчетность по бронированию на основании данных за определенный период	2
		Итого:	66