

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
(национальный исследовательский университет)»  
**ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА**  
**МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

УТВЕРЖДАЮ:  
директор  
Многопрофильного  
колледжа



О.Б. Прохорова  
31 августа 2020 г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
**ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**  
основной профессиональной образовательной программы  
**43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС**

Челябинск 2020

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля **ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»** основной профессиональной образовательной программы **43.02.11 Гостиничный сервис** рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета №1, протокол №1 от «28» августа 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора



Л.П. Попкова

«28» августа 2020 г.

Специалист по УМР



О.А. Швецова

«28» августа 2020 г.

Разработчик: Е.А. Кедровских – преподаватель Многопрофильного колледжа

Рабочая программа производственной практики ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис.

# 1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

## 1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля **ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг** является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис**.

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля **ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг** предназначена для изучения в профессиональных образовательных организациях при подготовке специалистов среднего звена по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис**.

## 1.2 Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Производственная практика относится к профессиональному учебному циклу и входит в состав профессиональных модулей.

## 1.3 Цели и задачи практики – требования к результатам освоения практики

В результате освоения практики обучающийся должен

**иметь практический опыт:**

- приема заказов на бронирование от потребителей (ПО-1.1);
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения (ПО-1.2);
- информирования потребителя о бронировании (ПО-1.3);

**освоить трудовые действия** (ПС – Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. №282н):

- проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам (ТД-1.1);
- разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон (ТД-1.2);

**развить способности, необходимые для формирования общих компетенций** (далее ОК):

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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

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

**развить способности, необходимые для формирования профессиональных компетенций (далее ПК):**

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

## **2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

Результатом освоения программы практики является овладение видами профессиональной деятельности (ВПД), в том числе профессиональными компетенциями (ПК) и трудовыми функциями (ТФ):

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ВПД 1 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
ТФ В/02.6	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

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.

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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
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.

### 3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

#### 3.1 Объем времени на освоение программы практики

Вид учебной работы	Количество часов
<b>Обязательная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>72</b>
в том числе:	
практические занятия	66
дифференцированный зачет (зачет)	6
<b>Промежуточная аттестация</b> - в форме дифференцированного зачета	

### 4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ

#### 4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы производственной практики предполагает наличие автоматизированного рабочего места.

Оборудование рабочего места:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением профессионального назначения
- выделенная линия Интернет;
- комплект нормативной документации (ГОСТы, СанПиНы);
- телефон;
- стойка-ресепшн;
- факс.

#### 4.2 Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство

Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/451272>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/451271>

Дополнительная литература

1. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст]: учеб. пособие. — М.: Инфра-М, 2014

2. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб. пособие. — М.: Альфа М., 2015

3. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие. — М.: Форум, 2014

4. Чудновский, А.Д. Индустрия гостеприимства [Текст]: основы организации и управления: учеб. пособие. — М.: Инфра-М, 2014

5. Бикташева, Д.Л. Менеджмент в туризме [Текст]: учеб. пособие для СПО. — М.: Инфра-М, 2014

### **4.3 Общие требования к организации практики**

Освоение практики производится в соответствии с учебным планом по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис.

Недельная учебная нагрузка составляет 36 часов.

Практика проводится в учебных, учебно-производственных мастерских, лабораториях, либо в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями.

С целью методического обеспечения прохождения практики разрабатываются методические рекомендации для обучающихся.

Организацию и руководство практикой осуществляют руководители практики от образовательной организации и от организации.

По результатам практики руководителями практики от организации и от образовательной организации формируются сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Результаты прохождения практики представляются обучающимся в образовательную организацию и учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации.

Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

#### 4.4 Формы отчётности по практике

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией.

В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По окончании практики, студент предоставляет пакет документов, который включает в себя:

- дневник прохождения практики, включая индивидуальное задание и характеристику работы практиканта;
- отчет о прохождении практики.

#### 4.5 Кадровое обеспечение практики

Организацию и руководство практикой осуществляют руководители практики от образовательной организации и от организации, с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

### 5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляется в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

<b>Результаты (освоенные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	<ul style="list-style-type: none"><li>- точность и правильность оформления заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, через Интернет, центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языках;</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</li></ul>	Защита отчетов по практике

	<p>бронирования и возможных штрафных санкциях;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность применения базы данных постоянных гостей при приёме заявки на резервирование номера;</li> <li>- грамотность и точность регистрации и ведения учёта принятых заявок на резервирование номеров</li> </ul>	
<p>К 1.2. Бронировать (номера/места и дополнительные услуги) и вести документацию</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему;</li> <li>- правильность оформления 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 составления отчётов по бронированию мест в отеле;</li> <li>- правильность формирования плана загрузки номерного фонда на день</li> </ul>	<p>Защита отчетов по практике</p>
<p>ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании (номеров/мест и дополнительных услуг)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотность ведения телефонных переговоров;</li> <li>- правильность использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приёма заказа и обеспечения бронирования</li> </ul>	<p>Защита отчетов по практике</p>

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций и обеспечивающих их умений, но и трудовых функций, а также развитие общих компетенций.

Итоговая аттестация может быть проведена в форме открытой защиты отчёта по практике.