



Забайкальский институт
предпринимательства



СИБУПК

автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»
Забайкальский институт предпринимательства

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебно-
методической и воспитательной работе

Е.М. Попова

«25» мая 2022 г.

**РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональному модулю
ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
по программе базовой подготовки

по специальности
43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника: Менеджер

Чита
2022

Рабочая учебная программа производственной практики по профессиональному модулю ПМ. 01 *Бронирование гостиничных услуг* разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 г. № 475

СОСТАВИТЕЛЬ: А.М. Юмцунова, канд.социол.наук, преподаватель кафедры социально-культурного сервиса и туризма.

РЕЦЕНЗЕНТ: С.В. Андреева, канд. техн. наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма.

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор «23Хостелс.ру»
А.Л. ТАЙМАНОВ
« 25 » 05 2022 г.

Директор ГРК «Панама Сити Голд»
Л. Н. ДУБОВИК
« 25 » 05 2022 г.

Зав.сектором учебной работы
Т.С. АВЕРЯЧКИНА
« 25 » мая 2022 г.

Рабочая учебная программа производственной практики профессионального модуля ПМ.01 *Бронирование гостиничных услуг* рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма, протокол от 25.05.2022 г., № 9.

Заведующий кафедрой
социально-культурного
сервиса и туризма

С.В. Андреева

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Цель производственной практики (по профилю специальности) по профессиональному модулю.

Целью производственной практики (по профилю специальности) по профессиональному модулю ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг» является формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта, направленных на освоение вида деятельности 4.3.1. Бронирование гостиничных услуг.

Задачи производственной практики (по профилю специальности) по профессиональному модулю

Задачами производственной практики (по профилю специальности) по профессиональному модулю ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг» являются:

- расширение, углубление и систематизация знаний и умений, полученных при изучении междисциплинарного курса (МДК) МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг;
- закрепление первоначального практического опыта и приобретение самостоятельного опыта профессиональной деятельности в условиях трудового коллектива;
- приобщение к работе в трудовом коллективе;
- развитие профессионального мышления;
- отбор необходимого материала для выполнения задания и составления отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности).

1.2. ВИД ПРАКТИКИ, ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики – производственная (по профилю специальности).

Форма проведения производственной практики (по профилю специальности) по профессиональному модулю ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг»:

концентрированно – путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения производственных практик (по профилю специальности), предусмотренных ОПОП СПО.

1.3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результаты освоения ООП: код и формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения: знания, умения, навыки характеризующие этапы формирования
---	--

	компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы
Общие компетенции	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Знания (З): - о выбранной профессии; Умения (У): - проявлять устойчивый интерес к выбранной профессии; Практический опыт (П/О): - приобретения информации о выбранной профессии.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Знания (З): - основные методы организации учебной деятельности; Умения (У): - организовывать учебную деятельность и оценивать ее результаты; Практический опыт (П/О): - организации учебной деятельности.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Знания (З): - о методах принятия решений в различных ситуациях; Умения (У): - принимать решения в различных ситуациях; Практический опыт (П/О): - принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Знания (З): - о методах поиска, анализа и оценки информации, необходимой в учебной деятельности; Умения (У): - осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой в учебной деятельности; Практический опыт (П/О) - самостоятельного поиска, анализа и оценки информации с учетом профессионального и личностного развития.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Знания (З): - о способах использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; Умения (У): - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; Практический опыт (П/О): - самостоятельно использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Знания (З): - о принципах организации работы коллектива и команды, общения с коллегами, руководством, потребителями;

	<p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеет навыками работы в коллективе с учетом распределения обязанностей и иерархической структуры; <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять на практике принципы организации работы коллектива и команды, правила общения с коллегами, руководством, потребителями;
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> - о лидерских качествах; <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> - принимать решения в различных производственных ситуациях; <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - реализации ответственности в различных производственных ситуациях.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> - о методах самообразования и саморазвития; <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> - самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития; <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> - об основных тенденциях технологического развития в профессиональной деятельности; <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать базовые знания в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности; <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентации в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
Профессиональные компетенции	
ПК 1.1: Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; – организацию работы службы бронирования; – виды и способы бронирования; <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать рабочее место брониста; <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками приема заказов на бронирование от потребителей.
ПК 1.2: Бронировать и вести документацию.	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> – последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; – виды заявок по бронированию и действия с ними; – правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;

	<ul style="list-style-type: none"> – особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; – правила аннулирования бронирования; <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> – оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; – вести учет и хранение отчетных данных; – осуществлять гарантирование бронирования различными методами; – аннулировать бронирование; – использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения.
ПК 1.3.: Информировать потребителя о бронировании.	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; – состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для информирования потребителей; <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> – владеть технологией ведения телефонных переговоров; – консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; – использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для информирования потребителей; <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками информирования потребителя о бронировании.

1.4. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Производственная практика (по профилю специальности) является завершающим этапом освоения профессионального модуля ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг».

1.5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Производственная практика (по профилю специальности) по профессиональному модулю ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг» проводится у обучающихся на базе основного общего образования (срок обучения 2 года 10 месяцев) на 2 курсе в 3 семестре; у обучающихся на базе

общего среднего образования (срок обучения 1 год 10 месяцев) – на 1 курсе в 1 семестре в течении 1 недели.

Производственная практика (по профилю специальности) проходит в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки специалистов среднего звена по специальности *43.02.11. Гостиничный сервис*.

Производственная практика должна проводиться в специально оборудованных помещениях или иных подразделениях организаций, с которыми заключен договор на организацию и проведение практики.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Продолжительность производственной практики (по профилю специальности) по профессиональному модулю ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг» согласно ФГОС СПО по специальности *43.02.11. Гостиничный сервис* и учебному плану составляет 1 неделя (36 часов).

2.2. СОДЕРЖАНИЕ ЭТАПОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике
1	Подготовительный этап	Организационное собрание обучающихся. Консультация по выполнению этапов производственной практики. Ознакомление с требованиями охраны труда и правилами внутреннего трудового распорядка организации. Инструктаж по технике безопасности, пожарной безопасности..
2	Основной этап:	1. Характеристика гостиничного предприятия
		2. Характеристика службы (отдела) бронирования в гостинице
		3. Систематизация информации о Правилах профессиональной этики работников службы бронирования
		4. Виды бронирования в гостиничном предприятии
		5. Заполнение документов о предоставлении брони
		6. Характеристика интернет-бронирования в гостинице
		7. Систематизация информации о Правилах бронирования и аннуляции брони в гостинице

		8. Характеристика контрагентов гостиничного предприятия – оптовых покупателей гостиничных услуг
		9. Анализ договора о бронировании услуг с контрагентами
		10. Составление отчета по бронированию
3	Этап обработки и анализа информации	– Обработка и анализ полученного профессионального опыта. – Поиск дополнительного материала по темам производственной практики (по профилю специальности)
4	Этап подготовки отчета	– Написание и оформление отчета по практике с использованием информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности

РАЗДЕЛ 3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

3.1. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ И ОТЧЕТНОСТИ О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

При направлении на производственную практику (по профилю специальности) у по профессиональному модулю ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» обучающийся получает:

Аттестационный лист по освоению профессиональных компетенций в период прохождения производственной практики (по профилю специальности) (Приложение 1);

– Характеристика обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения производственной практики (по профилю специальности) (Приложение 2);

– Дневник прохождения практики.

– Отчет о прохождении производственной практики (по профилю специальности), выполненный в соответствии с заданием на производственную практику (по профилю специальности) и утвержденный организацией.

3.2. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

При представлении Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности) основные структурные элементы располагаются в следующей последовательности:

– Титульный лист Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности) (Приложение 3);

- Задание на производственную практику (по профилю специальности) (Приложение 4)
- Содержание (Приложение 5);
- Введение;
- Основная часть Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности);
- Заключение;
- Список использованных источников;
- Приложения.

Титульный лист выступает первой страницей Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности), при этом номер страницы не проставляется.

Содержание является второй страницей Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности), на которой номер страницы проставляется.

Содержание включает Введение, наименование разделов основной части Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности). Заключение, Список использованных источников и Приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются перечисленные элементы. Слово «Содержание» записывается в виде заголовка прописными буквами.

Введение включает следующие обязательные элементы: цель и задачи производственной практики (по профилю специальности), указание организации, на базе которой проходила производственная практика (по профилю специальности) практика, краткое описание выполненных работ на практике, практическая значимость полученных результатов.

Структурное построение основной части Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности) включает в себя разделы, название и содержание которых представлено в таблице 1.

Таблица 1

Содержание основной части Отчета по производственной практики (по профилю специальности)

№ п/п	Название разделов и подразделов основной части Отчета	Краткое описание содержания
1.	Характеристика гостиничного предприятия	История предприятия: год постройки, реконструкции, функциональное назначение, место на рынке гостиничных предприятий в настоящее время. Организационно-правовая форма предприятия, помещений в целом и структура номерного фонда, ассортимент услуг, классификация гостиничного предприятия по ряду параметров: местоположение,

		функциональное назначение, «звездность», вместимость, класс обслуживания, организация питания и др.
2.	Характеристика службы (отдела) бронирования в гостинице	Служба (отдел) бронирования. Должностные инструкции персонала данной службы. Технические средства обеспечения работы службы (факс, телекс, компьютер, ксерокс и т. д.).
3.	Систематизация информации о Правилах профессиональной этики работников службы бронирования	Нормы общения. Профессиональная этика работника.
4.	Виды бронирования в гостиничном предприятии	Резервирование (бронирование). Типы резервирования. Правила бронирования. Способы и технология резервирования.
5.	Заполнение документов о предоставлении брони	Последовательность и технология резервирования мест в гостинице. Бланки бронирования. Виды заявок. Этапы работы с заявками. Прием заказов на бронирование от потребителей. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных.
6.	Характеристика интернет-бронирования в гостинице	Интернет-бронирование: корпоративная сеть бронирования; собственный Интернет-сайт; подключение к глобальной или альтернативной системе Интернет-бронирования.
7.	Систематизация информации о Правилах бронирования и аннуляции брони в гостинице	Виды оплаты за бронирование. Особенности гарантированного и негарантированного бронирования. Включение оплаты за бронирование в счет гостя и письмо-подтверждение. Методы осуществления гарантированного бронирования. Правила аннулирования бронирования.
8.	Характеристика контрагентов гостиничного предприятия – оптовых покупателей гостиничных услуг	Взаимодействие гостиниц с туристскими фирмами, корпоративными клиентами. Типы контрагентов.
9.	Анализ договора о бронировании услуг с контрагентами	Виды соглашений (договоров), содержание договоров с контрагентами, условия предоставления гостиничных услуг. Переговорный процесс, правила поведения при переговорах. Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями их составления, порядок их согласования и подписания.
10.	Составление отчета по бронированию	Ведение учета и хранение отчетных данных. Отчеты по бронированию. Обмен информацией службы бронирования с другими службами отеля.

В Заключении Отчета должны быть представлены основные итоговые результаты выполненных работ, изложены краткие выводы.

Список использованных источников является необходимым и завершающим элементом Отчета о прохождении производственной

практики (по профилю специальности). Список использованных источников должен содержать библиографическое описание источников, непосредственно использованных студентом в процессе прохождения производственной практики (по профилю специальности) и подготовки Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности). В данный Список использованных источников могут быть включены источники, как рекомендованные преподавателем профессионального модуля и руководителем производственной практики (по профилю специальности), так и самостоятельно найденные и использованные обучающимся при выполнении работы.

В Приложения включаются материалы, связанные с выполнением работ на практике, но которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности). К ним могут относиться:

- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- справочные данные;
- документы организации;
- фотографии;
- крупные схемы, графики, рисунки, диаграммы и др.

Оптимальный объем Отчета по производственной практики (по профилю специальности) – 15-20 страниц машинописного текста. Текст Отчета по практике печатается на стандартных листах формата А4 с одной стороны шрифтом TimesNewRoman размером 14 кеглей (через 1,5 интервала) с оставлением полей: слева – 30 мм, сверху – 25 мм, справа – 10 мм, снизу – 25 мм. Расстановка переносов – автоматически, абзац – 1,25.

В работе используется сквозная нумерация страниц. На первой странице (титульном листе) и на оглавлении (содержании) работы номер не ставится. Номер страницы проставляется арабскими цифрами в центре вверху страницы. Каждая глава, а также введение, заключение, приложения начинаются с новой страницы.

Отчет по практике должен содержать ответы на все вопросы программы практики и быть составленным в строгом соответствии с ней.

3.3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Аттестация по итогам производственной практики (по профилю специальности) проводится у обучающихся: на 2-ом курсе в 3 семестре (срок обучения 2 года 10 месяцев); на 1 курсе в 1 семестре (срок обучения 1 год 10 месяцев).

В качестве формы контроля предусмотрен дифференцированный зачет в форме собеседования, который выставляется при условии:

- положительного Аттестационного листа по производственной практике (по профилю специальности) руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличия положительной Характеристики организации на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики;
- полноты и своевременности представления Дневника о прохождении практики;
- полноты и своевременности представления Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности) в соответствии с Заданием на производственную практику (по профилю специальности), утвержденного организацией.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

4.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Основная литература:

1. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016968-2. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1815947>
2. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477254>
3. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

Дополнительная литература:

4. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1630349>
5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475785>
6. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

Нормативные документы :

1. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей» (с изменениями от 29 июля 2018 г. N 250-ФЗ). Система ГАРАНТ: — Режим доступа: <http://base.garant.ru/10106035/>
2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". (от 4 июня 2018 г. N 149-ФЗ). — Режим доступа: Система ГАРАНТ: <http://ivo.garant.ru/#/document/136248/paragraph/22509:1>
3. Приказ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой

аккредитованными организациями». — Режим доступа: Система ГАРАНТ: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70743354/#ixzz5gnq2ckhm>

4. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». — Режим доступа: Система ГАРАНТ: <http://ivo.garant.ru/#/document/71216750/paragraph/1:7>

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Адрес ресурса	Описание ресурса
http://aup.ru/	Бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.
http://biblioclub.ru/	Университетская библиотека ONLINE
http://bibliofond.ru/	База знаний и сборник бесплатных рефератов, курсовых, дипломных присланных авторами. База знаний предназначена для обучения самостоятельному написанию работ.
http://biblio-online.ru/	Электронная библиотечная система.
http://znanium.com/	Электронная библиотечная система.
http://yandex.ru/	Поисковая система и интернет-портал.
http://wikipedia.org/	Свободная энциклопедия.
http://rospotrebnadzor.ru/	Федеральная служба по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека.
http://spros.ru/	Поможет сориентироваться на рынке товаров и услуг. На сайте возможно пожаловаться на некачественный товар или услугу, заказать электронную версию журнала «СПРОС».
https://working-papers.ru/	Образцы и шаблоны документов.
http://google.ru/	Поисковая система и интернет-портал.

4.2 Перечень лицензионного программного обеспечения

Технология	Перечень программного обеспечения
------------	-----------------------------------

	и информационных справочных систем
Демонстрация материалов	Microsoft PowerPoint 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010
Мультимедиа технология	Microsoft PowerPoint 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010
Заполнение документации в АСУ	АСУ «Эдельвейс»
Работа с различными видами электронных документов	Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint
Автоматизированное взаимодействие с обучающимися	Сеть Интернет, личный кабинет обучающегося, электронное портфолио
Справочно-правовая система «Гарант»	www.garant.ru

РАЗДЕЛ 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

5.1 ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Текущий контроль оценивает ход прохождения производственной практики (по профилю специальности), применяемый для проверки степени освоения программы прохождения практики и проводится в ходе посещения базы практики руководителем практики от кафедры с отметкой в дневнике.

5.2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики (по профилю специальности) осуществляется руководителем практики в процессе проведения контроля практических занятий, самостоятельного выполнения обучающимися заданий в соответствии с программой практики.

5.3. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Форма промежуточной аттестации по итогам прохождения практики – дифференцированный зачет имеет целью – определить уровень освоения общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг».

В ходе дифференцированного зачета обучающийся защищает отчет по практике и отвечает на вопросы. Оценка выставляется с учетом положительного аттестационного листа по практике, наличия положительной характеристики на обучающегося в период прохождения практики.

5.4. ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА

1. История исследуемого гостиничного предприятия.
2. Функциональное назначение и место на рынке гостиничных предприятий исследуемого гостиничного предприятия.
3. Организационно-правовая форма исследуемого гостиничного предприятия.
4. Характеристика помещений исследуемого гостиничного предприятия .
5. Характеристика номерного фонда исследуемого гостиничного предприятия.
6. Ассортимент услуг исследуемого гостиничного предприятия.
7. Классификация гостиничного предприятия по ряду параметров.
8. Должностные инструкции персонала службы (отдела) бронирования.
9. Технические средства обеспечения работы службы.
10. Профессиональная этика работника службы бронирования.
11. Правила бронирования.
12. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.
13. Бланки бронирования
14. . Виды заявок. Этапы работы с заявками.
15. Каналы Интернет-бронирования.
16. Способ бронирования услуг на Интернет-сайте исследуемого гостиничного предприятия.
17. Глобальные системы Интернет-бронирования.
18. Альтернативные системы Интернет-бронирования.
19. Виды оплаты за бронирование.
20. Включение оплаты за бронирование в счет гостя. Письмо-подтверждение.
21. . Правила аннулирования бронирования.
22. Типы контрагентов гостиничного предприятия.
23. Виды соглашений (договоров) с контрагентами.
24. Ведение учета и хранение отчетных данных. Отчеты по бронированию.
25. Обмен информацией службы бронирования с другими службами отеля.

5.5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРИ ЗАЩИТЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

Критерии оценки при защите отчета по практике:

«отлично» - заслуживает обучающийся, обнаруживший знания учебного материала от достаточных до всесторонних и глубоких, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную и дополнительную литературу; выполнены все требования к написанию отчета; логично изложен материал, сформулированы выводы, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на вопросы, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций.

«хорошо» - заслуживает обучающийся, обнаруживший достаточные знания учебного материала, умеющий в целом хорошо выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу и частично знакомый с дополнительной литературой; выполнены все требования к написанию и защите отчета, но при этом имеются недочеты: имеются неточности в изложении материала, не выдержан объём, имеются упущения в оформлении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций.

«удовлетворительно» - заслуживает обучающийся, обнаруживший частичные знания учебного материала, умеющий выполнять часть задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу; имеются существенные отступления от требований к оформлению отчета (в частности, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы); во время защиты отсутствует вывод, что тем не менее позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций.

«неудовлетворительно» - заслуживает обучающийся, не усвоивший значительную часть программного материала практики, не ответивший на большинство основных и дополнительных вопросов, либо отказавшийся отвечать на вопросы, не выполнивший индивидуальное задание. Необходимые компетенции не сформированы.

6. Организация и проведение практики для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Выполнение заданий практики обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся, рекомендации медико-социальной экспертизы, а также индивидуальной программе реабилитации, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При направлении обучающегося с ОВЗ в профильную организацию для прохождения предусмотренной учебным планом практики, университет согласовывает с организацией совместный рабочий график (план), условия и виды труда с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы. При необходимости для прохождения практики могут создаваться специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

При необходимости, для обучающихся с ОВЗ могут быть созданы условия для прохождения практики по месту обучения – в профильном структурном подразделении университета: центре, отделе, управлении и др.



Приложение 1

автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
Центросоюза Российской Федерации

СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ
ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ	
по ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	

(Ф.И.О. полностью)	
обучающийся(ая) на _____ курсе _____ группы по специальности СПО	

(код и наименование специальности)	
Успешно прошел(ла) учебную практику по профессиональному модулю ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг»	
в объеме _____ часов с «___» _____ 20__ по «___» _____ 20__ года	
в организации _____.	
(наименование организации, юридический адрес)	
Оценка освоения профессиональных компетенций на уровне формирования умений и приобретения первоначального практического опыта по виду деятельности 4.3.1. Бронирование гостиничных услуг.	
Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики, в рамках освоения профессиональных компетенций	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
ПК 1.1: Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 1.2: Бронировать и вести документацию.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 1.3.: Информировать потребителя о бронировании.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы

Характеристика обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики

В ходе проведения практики демонстрировал интерес к будущей профессии, проявил понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, рационально организовывал собственную деятельность, выбирал типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивал их эффективность и качество, принимал правильные решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нес за них ответственность, осуществлял поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития, использовал информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности в ходе практики, работал в коллективе и команде, эффективно общался с коллегами, руководством, потребителями, брал на себя ответственность за работу членов команды, за результат выполнения заданий, самостоятельно определял задачи профессионального и личностного развития, занимался самообразованием, осознанно планировал повышение квалификации, ориентировался в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности (выбранные позиции подчеркнуть)

Дополнительно об обучающемся сообщаем: _____

_____ / _____

Руководитель практики от организации _____

/ _____

(подпись, заверенная печатью)

(Ф.И.О.)

Руководитель практики

от института _____

/ _____

(подпись)

(Ф.И.О.)

/ _____

Частное образовательное учреждение
высшего образования
Центросоюза Российской Федерации

**СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ
ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**
Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

_____ должность,
ФИО руководителя организации
«_____» _____ 201_ г.

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

По профессиональному модулю
ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Место прохождения практики: ЗИП СибУПК

Обучающегося(ейся) _____ курса

(Фамилия И.О.)

(группа, шифр)

Руководитель практики _____

(должность, ученое звание, ученая степень)

(Фамилия И.О.)

Оценка после защиты

Дата защиты _____

Чита [год]



ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

Вид практики: *ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)*

По профессиональному модулю: ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг»

Специальность СПО: 43.02.11. Гостиничный сервис.

Выдано обучающемуся _____ курса _____ группы

(Ф.И.О.)

(наименование организации)

Сроки прохождения практики с «__» _____ 20__ по «__» _____ 20__ года

В ходе прохождения практики предусмотрено выполнение следующих видов работ:

1. Ведение и оформление Дневника прохождения практики.
2. Составление и оформление Отчета о прохождении практики.
3. Задание на практику:

№ п/п	Виды работ (перечень заданий) на практике	Количество часов на выполнение задания
1	Подготовительный этап	2
2	Основной этап:	20
	1. Характеристика гостиничного предприятия – История исследуемого гостиничного предприятия. – Функциональное назначение и место на рынке гостиничных предприятий исследуемого гостиничного предприятия. – Организационно-правовая форма исследуемого гостиничного предприятия. – Характеристика помещений исследуемого гостиничного предприятия. – Характеристика номерного фонда исследуемого гостиничного предприятия.	2
	2. Характеристика службы (отдела) бронирования в гостинице – Должностные инструкции персонала службы (отдела) бронирования. Организационная структура службы. – Технические средства обеспечения работы службы.	2
	3. Правила профессиональной этики работников службы бронирования исследуемой гостиницы. Профессиональные стандарты.	2
	4. Виды бронирования в гостиничном предприятии – Последовательность и технология резервирования мест в гостинице по различным каналам.	2
	5. Заполнение документов о предоставлении брони – Бланки бронирования – Виды заявок. Этапы работы с заявками.	2
	6. Характеристика интернет-бронирования в гостинице – Каналы Интернет-бронирования. – Способ бронирования услуг на Интернет-сайте исследуемого гостиничного предприятия. – Глобальные системы Интернет-бронирования. – Альтернативные системы Интернет-бронирования.	2

	7.Правила бронирования и аннуляции брони в гостинице - Виды оплаты за бронирование. - Включение оплаты за бронирование в счет гостя. Письмо-подтверждение. - Правила аннулирования бронирования.	2
	8.Характеристика контрагентов гостиничного предприятия – оптовых покупателей гостиничных услуг - Типы контрагентов гостиничного предприятия. - Виды соглашений (договоров) с контрагентами. Статистические показатели работы с контрагентами	2
	9.Анализ договора о бронировании услуг с контрагентами	2
	10.Составление отчета по бронированию - Ведение учета и хранение отчетных данных. Отчеты по бронированию. Статистические показатели предоставления услуг бронирования. - Обмен информацией службы бронирования с другими службами отеля.	2
3	Этап обработки и анализа информации по темам	7
4	Этап подготовки отчета:	7

Задание выдано

Руководитель практики от образовательной организации _____
(должность, Ф.И.О.)

Дата « _____ » _____ 20 ____ года _____
(подпись)

Задание согласовано

Руководитель практики от организации _____
(должность) (подпись) (Ф.И.О.)

Задание получено

Обучающийся _____
(Ф.И.О.)

Дата« _____ » _____ 20 ____ года _____
(подпись)

)

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Раздел 1. Характеристика гостиничного предприятия.

Раздел 2. Характеристика службы (отдела) бронирования в гостинице

Раздел 3. Правила профессиональной этики работников службы бронирования

Раздел 4. Виды бронирования в гостиничном предприятии

Раздел 5. Заполнение документов о предоставлении брони

Раздел 6. Характеристика интернет-бронирования в гостинице

Раздел 7. Правила бронирования и аннуляции брони в гостинице

Раздел 8. Характеристика контрагентов гостиничного предприятия – оптовых покупателей гостиничных услуг

Раздел 9. Анализ договора о бронировании услуг с контрагентами

Заключение

Список использованных источников

Приложения