МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

СОГЛАСОВАНО
Директор ООО «КРЫМ»
_____ Т.А. Петросян
31 августа 2020 г

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ КГМТ
_____ В.А. Винокуров
31 августа 2020 г

# ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## ПП. 01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Кисловодск, 2020 г

Программа производственной практики **ПП. 01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования **43.02.11 Гостиничный сервис**, входящей в состав укрупненной группы профессий и специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

Разработчики:

Акименко Марина Алексеевна - преподаватель ГБПОУ КГМТ
Долгополова Валентина Васильевна - преподаватель ГБПОУ КГМТ

Согласовано с работодателем: ООО «Крым», г. Кисловодск, директор Петросян Георгий Альбертович

Рекомендовано методической комиссией преподавателей общепрофессионального и профессионального циклов по специальностям «Гостиничный сервис» и «Туризм» государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

Протокол заседания методической комиссии № 1 от 31.08.2020 г

**СОДЕРЖАНИЕ**


| | | стр. |
|---|---|---|
| 1. | ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ | 4 |
| 2. | РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ | 6 |
| 3. | СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ | 7 |
| 4. | УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ | 8 |
| 5. | КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ | 13 |

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

**ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»**

## 1.1.Область применения программы

Рабочая программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Бронирование гостиничных услуг» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК1.1. Принимать заказ на бронирование от потребителей и оформлять его;
ПК1.2. Бронировать и вести документацию;
ПК1.3. Информировать потребителя о бронировании.

## 1.2.Цели и задачи производственной практики – требования к результатам прохождения производственной практики

Производственная практика входит в профессиональный модуль ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» и направлена на формирование у студентов практических профессиональных умений, приобретение практического опыта по профилю специальности. Целью является овладение указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими общими и профессиональными компетенциями. Первая производственная практика основывается на дисциплине «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг».

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе прохождения производственной практики должен:

**иметь практический опыт:**

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании.

**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 заказа и обеспечения бронирования.

**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 индивидуальных клиентов, 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.

### 1.3.Рекомендуемое количество часов на освоение программы производственной практики:

Всего производственной практики – **108** часов
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности

«Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

| **Код** | **Наименование результата обучения** |
|---|---|
| ПК 1.1 | Принимать заказ на бронирование от потребителей и оформлять его. |
| ПК 1.2 | Бронировать и вести документацию. |
| ПК 1.3 | Информировать потребителя о бронировании. |
| 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 5. | Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. |
| ОК 6. | Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. |
| ОК 7. | Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий. |
| ОК 8. | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК 9. | Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности |

# 3.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## ПП.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг

### 3.1. Тематический план производственной практики

| Коды профессиональных компетенций | Наименования разделов производственной практики | Всего часов производственной практики | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) | | | | | Практика | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося | | | Самостоятельная работа обучающегося | | Учебная, часов | Производственная (по профилю специальности), часов *(если предусмотрена рассредоточенная практика)* |
| | | | Всего, часов | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов | в т.ч., курсовая работа (проект), часов | Всего, часов | в т.ч., курсовая работа (проект), часов | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ПК 1.1<br>ПК 1.2<br>ПК 1.3 | **Раздел 1**. Прием и оформление заказов от потребителей | **40** | | | | | | - | **40** |
| ПК 1.1<br>ПК 1.2<br>ПК 1.3 | **Раздел 2.** Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения | **68** | | | | | | - | **68** |
| | **Всего:** | **108** | | | | | | - | **108** |

## 3.2. Содержание производственной практики

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся | | Объем часов | Уровень освоения |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | | 3 | 4 |
| **Раздел 1. Прием и оформление заказов от потребителей** | | | **40** | |
| **Тема 1.1. Типы и способы бронирования** | **Содержание** | | | |
| | 1 | Службы бронирования: цели, основные функции, состав персонала, стандартное оборудование. | 24 | 3 |
| | 2 | Правила бронирования | | |
| | 3 | Способы бронирования. Факс, телефон. Почта. Интернет. | | |
| | 4 | Центральная система бронирования (присоединенная и не присоединенная) | | |
| | 5 | Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования | | |
| | 6 | Типы бронирования | | |
| | 7 | Взаимодействие гостиниц с туристскими фирмами | | |
| **Тема 1.2. Технология работы с заявками** | **Содержание** | | | |
| | 1 | Виды заявок. Формы, бланки заявок на бронирование. | 16 | 3 |
| | 2 | Алгоритм рассмотрения заявок. Этапы работы с заявками | | |
| | 3 | Виды отказов от бронирования. | | |
| | 4 | Виды оплаты бронирования | | |
| **Раздел 2. Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения** | | | **68** | |
| **Тема 2.1. Внесение данных по бронирова-нию в программу гостиницы** | **Содержание** | | | |
| | 1 | АСУ гостиницы. Структура раздела бронирования в программе автоматизации гостиницы | 16 | 3 |
| | 2 | Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. | | |
| | 3 | Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ. Групповое и коллективное бронирование | | |
| **Тема 2.2. Документационное обеспечение** | **Содержание** | | | |
| | 1 | Документы строгой отчетности. Бланки бронирования. Правила оформления бланков. | 20 | 3 |
| | 2 | Отчеты по бронированию | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **бронирования** | 3 | Составление отчётов по бронированию | | |
| | 4 | Оформление отчётов | | |
| **Тема 2.3. Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы** | **Содержание** | | | |
| | 1 | Взаимодействие службы бронирования с потребителями. | 32 | 3 |
| | 2 | Виды передаваемой информации и каналы связи. Факсимильный ответ. Электронные ответы. | | |
| | 3 | Ознакомление с правилами ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях | | |
| | 4 | Принципы взаимодействия службы бронирования с другими отделами гостиницы. | | |
| | 5 | Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и другими отделами. | | |
| | 6 | Передача информации соответствующим службам отеля об особых требованиях | | |
| | 7 | Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии | | |
| | 8 | Ознакомление с речевыми стандартами деловой корреспонденции | | |
| | 9 | Информация по номерному фонду гостиницы | | |
| **Виды работ**<br>• Ознакомление с предприятием, инструктаж по охране труда и техника безопасности на рабочем месте.<br>• Энерго- и пожаробезопасность<br>• Знакомство с организационной структурой гостиничного предприятия.<br>• Ознакомление с технологическим процессом на предприятии.<br>• Приём заказов на бронирование от потребителей в электронной форме и (или) с использованием программного продукта<br>• Выполнение бронирования и ведение его документационного учёта с использованием программного продукта<br>• Аннуляция бронирования в программном продукте | | | | |
| | | **Всего:** | **108** | |

# 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## 4.1. Организация практики

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между ГБПОУ КГМТ и организациями.

ГБПОУ КГМТ осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми, формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики.

Направление на практику оформляется распорядительным актом директора ГБПОУ КГМТ с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией, а также с указанием вида и сроков прохождения практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся должна соответствовать времени, установленному трудовым законодательством Российской Федерации для соответствующих категорий работников.

С момента зачисления обучающихся на рабочие места, на них распространяется требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятия, учреждении, организации по соответствующей специальности и уровню квалификации.

За время производственной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой производственной практики.

Производственная практика завершается дифференцированным зачетом.

## 4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация программы производственной практики требует наличия

- кассовый аппарат,
- терминал,
- телефон,
- сейф,
- компьютер,
- принтер,
- считывающее устройство (для электронных карт)
- кнопка тревожной сигнализации,
- папки с документами,
- канцтовары,
- книга записи,

**4.3. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Нормативные документы**:

1. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с учетом изменений от 15. 09. 2000 г. и 01.02.2005 г.);
2. Федеральный закон "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии" от 05.02.2018 N 16-ФЗ (последняя редакция)
3. Постановление правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"
4. Постановление Госстандарта РФ от 27.06.2003 г. № 63 устанавливает «признать национальными стандартами действующие государственные и межгосударственные стандарты, введенные в действие до 1 июля 2003 г. для применения в Российской Федерации». Называем такие стандарты, касающиеся сферы туризма:

   ГОСТ 30335 — 95 Услуги населению. Термины и определения;
   ГОСТ 28681.1 — 95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг;
   ГОСТ 28681.3—95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности;
   ГОСТ 30389 — 95 Общественное питание. Классификация предприятий;
   ГОСТ 30523 — 97 Услуги общественного питания. Общие требования;
   ГОСТ 30524 — 97 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу;
   ГОСТ Р 51185 — 98 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования;
   ГОСТ Р 50690 —2000 Туристские услуги. Общие требования;
   ГОСТ Р 52113 —2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества;
   ГОСТ Р 52024 —2003 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования.

**Основные источники:**

5. Гончарова Людмила Павловна **Гостиничный сервис**: Учебное пособие / Гончарова Л.П. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с.: 60x90 1/16. - (Среднее профессиональное образование) ISBN 978-5-16-107227-1 (online) - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/987236

6. Денисова Надежда Ивановна **Организация гостиничного хозяйства**: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-9776-0176-4 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/519396

7. Сорокина Алла Викторовна **Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах**: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИль). (переплет) ISBN 978-5-98281-068-7 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/134430

**Дополнительные источники:**

8. Ушаков Роман Николаевич **Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности** : учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/987132

9. Алексеева Н. П. **Гостиничное хозяйство. Hotelwesen**: Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексеева. - М.: Флинта: МПСИ, 2016. - 344 с.: ил. (e-book) ISBN 978-5-9765-0850-7 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/320766

**Электронные издания (электронные ресурсы)**

10. http://www.otel-e.com/ru Правила предоставления гостиничных услуг
11. http://www.city-of-hotels.ru Горничные в отелях
12. http://mojazarplata.by Горничная: профессионалы уборки всегда в цене
13. https://www.mambara.com/RU/news/2020/364_Rekomendacii-VOZ-dlya-oteley.htm Рекомендации ВОЗ для отелей
14. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333992/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.3-rus.pdf Контроль COVID-19 в гостиницах и других местах размещения в секторе гостиничного обслуживания
15. https://www.rospotrebnadzor.ru/files/news
16. https://xn--80aesfpebagmfblc0a.xn--p1ai/info/ofdoc/rpn/
17. http://docs.cntd.ru/document/565086217 Стопкароновирус: Рекомендации по профилактике новой коронавирусной инфекции (covid-19)
    - в физкультурно-оздоровительных комплексах, плавательных бассейнах и фитнес-клубах;
    - по организации работы прачечных и химчисток;
    - по организации работы в организации общ. питания;
    - по организации работы бань и саун.

18. www.rospotrebnadzor.ru Рекомендации по профилактике новой коронавируской инфекции
19. http://docs.cntd.ru/document/565086217 Рекомендации по профилактике новой кароновирусной инфекции в учреждениях, осуществляющих деятельность по предоставлению мест для временного проживания (гостиницы и иные средства размещения)
20. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс].– http://prohotel.ru
21. http://hotel-rest.biz Сайт журнала Академия гостеприимства [Электронный ресурс].
22. http://hotelier.pro/hotelier-pro Hotelier.PRO интернет-журнал для отельеров [Электронный ресурс].
23. www.booking.ru
24. www.prohotel.ru
25. www.electron-kmv. ru
26. http://www. hotel. uralregion. ru
27. http://www. hoteline. ru
28. http://www. goste. Ru
29. http://www.city-of-hotels.ru/
30. http://www.city-of-hotels.ru/150/hotelglossar-ru.html
31. http://www.newhouse.ru/Электронный ресурс. Режим доступа:
32. http://www.turgostinica.ru/Электронный ресурс. Режим доступа:
33. http://www.city-of-hotels.ru/Электронный ресурс. Режим доступа

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.

| **Результаты (освоенные профессиональные компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
|---|---|---|
| ПК 1.1<br>Принимать заказ на бронирование от | - демонстрация организации рабочего места службы бронирования;<br>- демонстрация использования технических, телекоммуникационных средств и | Экспертная оценка выполненных заданий. Интерпретация |

| | | |
|---|---|---|
| потребителей и оформлять его. | профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.<br>- владение технологией ведения телефонных переговоров;<br>- демонстрация правил аннулирования бронирования; | результатов наблюдения за обучающимися в процессе работы |
| ПК 1.2<br>Бронировать и вести документацию. | - осуществление гарантированного бронирования различными методами;<br>- ведение учета и хранения отчетных данных;<br>- демонстрация процедуры аннулирования бронирования;<br>- демонстрация оформления и составления различных видов заявок и бланков;<br>- демонстрация знаний последовательности и технологии резервирования мест в гостинице; | Экспертная оценка выполненных заданий. Интерпретация результатов наблюдения за обучающимися в процессе работы |
| ПК 1.3<br>Информировать потребителя о бронировании. | - демонстрация владения технологией ведения телефонных переговоров;<br>- демонстрация выполнения правил поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;<br>- демонстрация знаний видов заявок по бронированию и действия по ним; | Экспертная оценка выполненных заданий. Интерпретация результатов наблюдения за обучающимися в процессе работы |

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.

| Результаты<br>(освоенные общие компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|---|
| ОК.1<br>Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к | − демонстрация интереса к будущей профессии. | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью |

| | | |
|---|---|---|
| ней устойчивый интерес. | | обучающегося в процессе работы |
| ОК 2.<br>Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | − обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов;<br>− демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач. | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе работы |
| ОК 3.<br>Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. | − демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе работы |
| ОК 4.<br>Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | − эффективный поиск необходимой информации;<br>− использование различных источников, включая электронные | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе работы |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. | − демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе работы |
| ОК 6.<br>Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | − взаимодействие с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения. | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе работы |
| ОК 7.<br>Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий. | − проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.<br>− повышение профессионального уровня владения языковыми навыками; | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе работы |
| ОК 8.<br>Самостоятельно определять задачи профессионального и | − планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. | Интерпретация результатов наблюдений за |

| | | |
|---|---|---|
| личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | − соответствие требованиям классификации гостиниц в уровне усвоения языковыми единицами | деятельностью обучающегося в процессе работы |
| ОК 9.<br>Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности | − анализ инноваций в области оказания гостиничных услуг<br>− умение аргументировано и логично излагать информацию в устной и письменной речи | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе работы |

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

## ЛИЧНАЯ КАРТОЧКА ИНСТРУКТАЖА ПО БЕЗОПАСНЫМ МЕТОДАМ РАБОТЫ И ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

### I. Вводный инструктаж

| Провёл руководитель практики от техникума | Инструктаж получил(а) и усвоил(а) |
|---|---|
| _____ Начинкина О.А.<br>*подпись* *И.О. Фамилия*<br><br>08 июня 2021 г. | _____ _____<br>*подпись* *И.О. Фамилия*<br><br>08 июня 2021 г. |

### II. Первичный инструктаж на рабочем месте

| Провёл руководитель практики от профильной организации (или инженер по ТБ) | Инструктаж получил(а) и усвоил(а) |
|---|---|
| _____ _____<br>*подпись* *И.О. Фамилия*<br><br>09 июня 2021 г. | _____ _____<br>*подпись* *И.О. Фамилия*<br><br>09 июня 2021 г. |

### III. Разрешение на допуск к работе

Разрешено допустить к самостоятельной работе

_____

_____

_____

_____

09 июня 2021г.

Руководитель практики
от профильной организации _____ _____
И.О. Фамилия подпись

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель практики
от профильной организации
_____
Директор
_____/_____/

«08» июня 2021 г

м.п.

**РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН) ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

**Общие сведения**

| | |
|---|---|
| ФИО обучающегося | _____ |
| Курс | 2 курс |
| Направление подготовки<br><br>специальность | 43.02.11 Гостиничный сервис, менеджер |
| Группа | 203 |
| Вид практики | ПП.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг. |
| Место прохождения практики | |
| Период прохождения практики | с 09.06.2021 по 29.06.2021 |
| Реквизиты договора о прохождении практики (при проведении практики в профильной организации) | Договор № ___ от 13.05.2021 г. |

**Планируемые работы**

| № п/п | Содержание работы | Срок выполнения | Отметка о выполнении |
|---|---|---|---|
| 1. | Оформление документов по прохождению практики | до начала практики | |
| 2. | Проведение медицинских осмотров (обследований) в случае выполнения | до начала практики | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | обучающимся работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования) в соответствии с законодательством РФ | | |
| 3. | Вводный инструктаж по правилам охраны труда, технике безопасности, пожарной безопасности, оформление временных пропусков для прохода в профильную организацию (при необходимости). | в первый день практики | |
| 4. | Выполнение индивидуального задания практики | в период практики | |
| 5. | Консультации руководителя (-ей) практики о ходе выполнения заданий, оформлении и содержании отчета, по производственным вопросам | в период практики | |
| 6. | Подготовка отчета по практике | за два дня до промежуточной аттестации | |
| 7. | Проверка отчета по практике, оформление характеристики руководителя(-ей) практики | за два дня до промежуточной аттестации | |
| 8. | Промежуточная аттестация по практике | в последний день практики | |

Рабочий график (план) составил:

руководитель практики от техникума

Начинкина Ольга Анатольевна _____ «08» июня 2021 г

Согласовано:

руководитель практики от профильной организации

Директор _____ / _____/

(подпись)

С рабочим графиком (планом) ознакомлен:

обучающийся _____ _____ «08» июня 2021 г

(подпись

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель практики
от профильной организации
_____
Директор _____/_____/
«08» июня 2021 г

м.п.

| |
|---|
| |
| **ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ** |

| | |
|---|---|
| ФИО обучающегося | |
| Курс | 2 курс |
| Направление подготовки/ специальность | 43.02.11 Гостиничный сервис, менеджер |
| Группа | 203 |
| Вид практики | ПП.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг. |
| Место прохождения практики | |
| Период прохождения практики | с 09.06.2021 по 29.06.2021 |
| Реквизиты договора о прохождении практики (при проведении практики в профильной организации) | Договор № ___ от 13.05.2021 г. |

**Содержание индивидуального задания**

| ПК | Виды работ, обязательных для выполнения | Кол-во часов | Период выполнения |
|---|---|---|---|
| ПК 1.1 | - организовывать рабочее место службы бронирования;<br>- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;<br>- демонстрировать знания последовательности и технологии;<br>- резервирования мест в гостинице. | 36 | 09.06 - 15.06.2021 |
| ПК. 1.2 | - вести учет и хранение отчетных данных;<br>- владеть технологией ведения телефонных переговоров;<br>- аннулировать бронирование;<br>- использует информационные и телекоммуникационные технологии для приема заказов. | 42 | 16.06 -23.06.2021 |
| ПК 1.3 | - консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;<br>- владеть технологией ведения телефонных переговоров. | 30 | 24.06-29.06.2021 |

Задание на практику составил:руководитель практики от техникума

Начинкина Ольга Анатольевна _____ «08» июня 2021 г

Согласовано: руководитель практики от профильной организации
Директор _____ /_____/ «08» июня 2021 г
(подпись)

Задание на практику получила: обучающаяся _____ /_____/ «08» июня 2021 г

# ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

## Общие сведения

| | |
|---|---|
| ФИО обучающегося | |
| Курс | 2 курс |
| Направление подготовки/специальность | 43.02.11 Гостиничный сервис, менеджер |
| Группа | 203 |
| Вид практики | ПП.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг |
| Способ проведения практики | стационарная |
| Форма проведения практики | дескриптная |
| Место прохождения практики | |
| Период прохождения практики | с 09.06.2021 по 29.06.2021 |
| Реквизиты договора о прохождении практики (при проведении практики в профильной организации) | Договор № ____ от 13.05.2021 г. |

**Учет выполняемой работы**

| Дата | Виды работ, выполняемых практикантом | Кол-во часов | Оценка деятельности практиканта (5,4,3,2) | Подпись наставника |
|---|---|---|---|---|
| 09.06 | *Ознакомление с предприятием. Изучение правила внутреннего распорядка в гостинице.*<br>*Прохождение инструктажа по технике безопасности и пожаробезопасности. Изучение должностных обязанностей работников отдела бронирования.* | 6 | | |
| 10.05 | *Служба бронирования: цели, основные функции, состав персонала, стандартное оборудование. Ознакомление с работой гостиничной информационной системы и другими применяемыми в работе средствами и программным обеспечением.* | 6 | | |
| 11.06 | *Приём заказов на бронирование по телефону/факсу.*<br>*Приём заказов на бронирование в интернете. Оформление отчётов.* | 6 | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 12.06 | *Оформление заказов на бронирование номеров.*<br>*Составление отчётов по бронированию.* | 6 | | |
| 14.06 | *Оформление заказов на бронирование дополнительных услуг.*<br>*Информирование потребителя о бронировании по телефону/факсу.* | 6 | | |
| 15.06 | *Оформление бронирования номера/места*<br>*Оформление бронирования дополнительных услуг.*<br>*Ведение документации на электронных и бумажных носителях.* | 6 | | |
| 16.06 | *Оформление индивидуального бронирования с использованием профессиональной програмы. Заполнение бланков на бронирование.* | 6 | | |
| 17.06 | *Оформление группового и коллективного бронирования.* | 6 | | |
| 18.06 | *Бронирование номеров в программе автоматизации гостиницы* | 6 | | |
| 19.06 | *Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ.*<br>*Групповое и коллективное бронирование* | 6 | | |
| 21.06 | *Работа с автоматизированными системами бронирования.*<br>*Оформление заказов на бронирование дополнительных услуг.*<br>*Составление отчётов по бронированию.* | 6 | | |
| 22.06 | *Оформление отказов от бронирования. Оформление бланков заявок на бронирование. Ознакомление с правилами взаимодействия гостиницы с туристскими фирмами* | 6 | | |
| 23.06 | *Оформление договора с турфирмой. Участие в оформлении договора гостиницы с турфирмой о квоте мест без гарантии заполнения* | 6 | | |
| 24.06 | *Оформление различных видов оплаты за бронирование.*<br>*Оформление заявок на бронирование* | 6 | | |
| 25.06 | *Составление отчётов по бронированию* | 6 | | |
| 26.06 | *Оформление заявок на бронирование от организации* | 6 | | |
| 28.06 | *Оформление заказов на бронирование дополнительных услуг.* | 6 | | |
| 29.06 | *Составление отчёта по практике. Оформление дневника, характеристики. Сдача зачёта.* | 6 | | |
| | **ИТОГО:** | 108 | | |

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель практики
от профильной организации
_____
Директор _____/_____/.

«29» июня 2021 г

м.п.

**ОТЧЁТ**

**ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

Ф.И.О. обучающегося: _____

Группа **203**

Направление подготовки / специальность **43.02.11 Гостиничный сервис, менеджер**

Вид практики **ПП.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг**

Место прохождения практики _____

Период прохождения практики с 09.06.2021 по 29.06.2021

Руководитель практики от техникума:

Преподаватель Начинкина Ольга Анатольевна _____ «29»июня 2021 г

Руководитель практики от профильной организации

Директор _____ /_____/ «29» июня 2021 г

(подпись)

Министерство образования Ставропольского края
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
**«Кисловодский государственный многопрофильный техникум»**

# АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

# ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Фамилия, имя, отчество обучающейся _____
группа 203

направление подготовки / специальность **43.02.11 Гостиничный сервис, менеджер**

успешно прошла производственную практику по **ПМ.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг**
вид практики **ПП.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг**
форма проведения практики дескриптная

место прохождения практики _____

| **Коды ПК** | **Виды работ, выполненных обучающимся во время практики** | **Уровень освоения («удовлетворительно «хорошо», «отлично** |
|---|---|---|
| ПК.1.1 | Принимать заказ на бронирование от потребителей и оформлять его | |
| ПК.1.2 | Бронировать и вести документацию | |
| ПК.1.3 | Информировать потребителя о бронировании | |

в объеме 108 часов с «09» июня 2021 по «29» июня 2021г.
Итоговая оценка по практике _____

Руководитель производственной практики от техникума

преподаватель Начинкина Ольга Анатольевна _____ «29» июня 2021 г

Руководитель практики от профильной организации

Директор _____ /_____/ «29» июня 2021 г.

(подпись)

М.П.

**ХАРАКТЕРИСТИКА**
студента-практиканта

_____
обучающейся группы № 203, курс 2, форма обучения очная
по специальности: 43.02.11 «Гостиничный сервис» менеджер
в объеме 108 часов с «09» июня 2021 по «29» июня 2021г.

_____

под руководством _____ директор

Прошла производственную практику по профессиональному модулю: **ПП.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг**
За время практики обучающаяся проявила личностные, деловые качества и продемонстрировала способности

| **ОК.00** | **Наименование результата обучения профессии** | **Освоен/ не освоен** |
|---|---|---|
| ОК 01. | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | |
| ОК 02. | Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | |
| ОК 03. | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | |
| ОК 04. | Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | |
| ОК 05. | Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности | |
| ОК 06. | Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | |
| ОК 07. | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. | |
| ОК 08. | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | |
| ОК 09. | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | |

Руководитель производственной

практики от профильной организации

Директор _____ /_____/ «29» июня 2021г.

(подпись)

МП