

**Образовательное частное учреждение высшего образования  
«Российская международная академия туризма»  
Факультет среднего профессионального образования**

**Утверждаю:**  
**проректор по учебно-методической работе**

**Н.Н.Лагуева**  
« 31 » августа 2015г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**производственной практики**  
**профессионального модуля ПМ 01**  
**«Бронирование гостиничных услуг» (базовый уровень подготовки)**  
**43.02.11 Гостиничный сервис**  
**квалификация «Менеджер»**

г. Химки, микр. Сходня, 2015 г.

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ 01 «Бронирование гостиничных услуг» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) к минимуму содержания и уровню подготовки дипломированного специалиста по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и предназначена для обучения студентов факультета среднего профессионального образования Российской международной академии туризма, изучающих данный модуль в рамках профессионального модуля.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета факультета. Протокол № 1 от «25» августа 2015г.

**СОГЛАСОВАНО:**

Декан факультета СПО

Г.И. Зорина Г.И. Зорина

«28» августа 2015г

Зам.декана факультета по УМР

Ю.В. Гаврилова Ю.В. Гаврилова

«28» августа 2015г.

Заведующая библиотекой

Н.П. Потапова Н.П. Потапова

«28» августа 2015г

Составитель (автор):

Родигин Л.А. профессор кафедры, к.э.н.

СОГЛАСОВАНО: ✓

ООО "Висока"  
(название предприятия)  
наканьянц Ирина Игоревна  
(должность)  
Ирина Игоревна  
(ФИО)  
Ирина Игоревна  
(подпись)  
ИИ  
МП  


СОГЛАСОВАНО:

ИП Араксоянц Ольга Викторовна  
(название предприятия)  
Директор - Управляющая компания  
(должность)  
Араксоянц Ольга Викторовна  
(ФИО)  
Ольга Викторовна  
(подпись)  
Ольга Викторовна  
(подпись)  
ОВ  
МП  


СОГЛАСОВАНО:

ООО "Модом"  
(название предприятия)  
Директор по персоналу  
(должность)  
Труфанова Елена  
(ФИО)  
Труфанова Елена  
(подпись)  
Труфанова Елена  
(подпись)  
ТТ  
МП  


СОГЛАСОВАНО:

Комплекс отдыха "Завидово"  
(название предприятия)  
Управляющая компания  
(должность)  
Урута  
(ФИО)  
Урута  
(подпись)  
Урута  
(подпись)  
УУ  
МП  


СОГЛАСОВАНО:

ООО "Модом"  
(название предприятия)  
Генеральный директор  
(должность)  
Хасанов М.А.  
(ФИО)  
Хасанов М.А.  
(подпись)  
Хасанов М.А.  
(подпись)  
ХХ  
МП  


## **СОДЕРЖАНИЕ**

|  | <b>Стр.</b> |
|--|-------------|
| <b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>        | <b>4</b>    |
| <b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>                       | <b>6</b>    |
| <b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b> | <b>7</b>    |
| <b>4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ</b>                  | <b>7</b>    |
| <b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ</b>                     | <b>14</b>   |
| <b>6. ПРИЛОЖЕНИЯ</b>   | <b>26</b>   |

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## ПМ 01 «Бронирование гостиничных услуг»

**Место производственной практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ)**

Программа производственной практики является частью ППССЗ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД): Бронирование гостиничных услуг.

Рабочая программа производственной практики разрабатывалась в соответствии с:

1. Требованиями ФГОС СПО;
2. Рабочим учебным планом образовательного учреждения;
3. Рабочей программой профессионального модуля.

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

Результатом прохождения производственной практики по профессиональному модулю является:

***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, 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.

*Количество недель (часов) на освоение программы производственной практики:*

Всего: - 2 недели, 72 часа

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом производственной практики является освоение:

1) общих компетенций (ОК):

| <b>Код</b> | <b>Наименование результата обучения</b>  |
|------------|--|
| 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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.   |
| ОК 7.      | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.  |

2) профессиональных компетенций (ПК):

| <b>Вид профессиональной деятельности</b>   | <b>Код</b> | <b>Наименование результатов практики</b>        |
|--|------------|---|
| ПМ.01<br>Бронирование<br>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        |



### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план

Таблица №1

| <b>Коды формируемых компетенций</b>  | <b>Наименование профессионального модуля</b> | <b>Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)</b> | <b>Сроки проведения</b>     |
|--|--|---|-----------------------------|
| ПК 1.1<br>ПК 1.2<br>ПК 1.3<br>ОК 1.<br>ОК 2.<br>ОК 3.<br>ОК 4.<br>ОК.5<br>ОК 6.<br>ОК 7.<br>ОК 8.<br>ОК 9. | ПМ.01<br>Бронирование<br>гостиничных услуг   | 72 часа<br>(две недели)   | с 16 мая по 29мая<br>2016г. |

Таблица 2

| Междисциплинарный курс | Курс | Семестр | Объем времени, отведенный на освоение МДК |                                  |                       |                     |                      |                           | Самостоятельная работа обучающихся | Практика         |                            |
|------------------------|------|---------|---|----------------------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|---------------------------|------------------------------------|------------------|----------------------------|
|                        |      |         | Максимальная учебная нагрузка и практика  | Обязательная аудиторная нагрузка |                       |                     |                      |                           |                                    | Учебная, для СПО | Производственная по модулю |
|                        |      |         |   | Всего часов                      | в том числе           |                     |                      |                           |                                    |                  |                            |
|                        |      |         |   |                                  | Теоретические занятия | Лабораторные работы | Практические занятия | Курсовые работы (проекты) |                                    |                  |                            |
| 1                      | 2    | 3       | 4   | 5                                | 6                     | 7                   | 8                    | 9                         | 10                                 | 11               | 12                         |
| МДК.01.01              | 2    | 4       | 291                                       | 183                              | 59                    | -                   | 63                   | -                         | 61                                 | 36               | 72                         |
| <b>Всего</b>           |      |         | <b>291</b>                                | <b>183</b>                       | <b>59</b>             | <b>-</b>            | <b>63</b>            | <b>-</b>                  | <b>61</b>                          | <b>36</b>        | <b>72</b>                  |

Таблица №3

| №     | Виды работ  | Обязательная аудиторная учебная нагрузка | Производственная практика |
|-------|---|--|---------------------------|
| 1.1.  | Основные функции и службы гостиницы   |  | 10                        |
| 1. 2. | Организация и технология работы службы бронирования                             |  | 12                        |
| 1.3.  | Бронирование и оформление заказов   |  | 18                        |
| 2.1.  | Документационное обеспечение бронирования.                                      |  | 22                        |
| 3.1.  | Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы |  | 10                        |
|       | Курсовая работа по одной из вышеизложенных тем                                  | -  | -                         |
|       | <b>Всего:</b>   | <b>183</b>                               | <b>72</b>                 |

Итоговая аттестация по практическому освоению модуля – МДК – дифференцированный зачет, ПМ – экзамен (квалификационный) Форма контроля и оценки –дневник по производственной практике.

### 3.2.Содержание производственной практики



| Индекс модуля, МДК   | Раздел №   | Виды работ   | Содержание работ  | Кол-во часов |
|--|--|--|---|--------------|
| МДК.01.01.<br>Организация деятельности службы бронирования | Раздел 1.<br>Прием заказов на бронирование от потребителей | Основные функции и службы гостиницы  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Составление и обоснование организационной структуры службы бронирования/приема и размещения гостиницы. Организация рабочего места</li> <li>➤ Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</li> </ul>          | 6            |
|  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</li> <li>➤ Оформление бронирования с использованием телефона</li> <li>➤ Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</li> </ul> | 8            |
|  |  | Организация и технология работы службы бронирования  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</li> <li>➤ Оформление индивидуального бронирования</li> <li>➤ Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</li> </ul>             | 8            |
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</li> <li>➤ Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</li> <li>➤ Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> <li>➤ Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</li> <li>➤ Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> </ul> | 8   |              |

|  |   |  |   |           |
|--|---|--|---|-----------|
|  |   | Бронирование и оформление заказов                | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</li> <li>➤ Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</li> <li>➤ Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</li> <li>➤ Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</li> <li>➤ Создание отчетов по бронированию</li> <li>➤ Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</li> </ul> | 8         |
|  |   |  | <b>Итого:</b>   | <b>38</b> |
| МДК.01<br>.01.<br>Организация деятельности службы бронирования | Раздел 2.<br>Документационное обеспечение бронирования. | Документационное обеспечение бронирования.       | ➤ Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке  | 8         |
|  |   |  | ➤ Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях   | 8         |
|  |   |  | ➤ Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости   | 8         |
|  |   |  | <b>Итого:</b>   | <b>24</b> |
| МДК.01<br>.01.<br>Организ                                      | Раздел 3.<br>Информ                                     | Оформление выезда гостя и процедура его выписки. | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Оформление принятых заявок на резервирование номеров</li> <li>➤ Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> </ul>   | 4         |

|  |  |                     |  |           |
|--|--|---------------------|--|-----------|
| ация<br>деятельн<br>ости<br>службы<br>брониро<br>вания | ировани<br>е<br>потреби<br>телей о<br>брониро<br>вании |                     |  |           |
|  |  |                     | ➤ Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию<br>бронирования<br>Внесение изменений в заказ на бронирование | 6         |
|  |  |                     | ➤ Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу<br>приема и размещения                                     |           |
|  |  | <b>Итого:</b>       |  | <b>10</b> |
|  |  | <b>Всего часов:</b> | <b>72</b>  |           |





## 4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

### 4.1. Материально-техническое обеспечение

*Реализация профессионального модуля предполагает наличие:*

- **учебного кабинета** «Организация деятельности службы бронирования»
- **тренингового кабинета** «Служба бронирования гостиничных услуг».

*Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация деятельности службы бронирования»:*

- компьютерный стол, интерактивная доска (или экран), компьютер для преподавателя;
- компьютерные столы, компьютеры для обучающихся;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- электронные видеоматериалы;
- комплект учебно-методической документации по профессиональным программам.

*Технические средства обучения:*

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения;
- интерактивная доска;
- принтер лазерный;
- сканер;
- локальная сеть;
- телефон;
- подключение к глобальной сети Интернет;
- профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra.

*Оборудование тренингового кабинета «Служба бронирования гостиничных услуг»:*

- компьютерный стол, интерактивная доска (или экран), компьютер для преподавателя;
- компьютерные столы, компьютеры для обучающихся;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- электронные видеоматериалы;
- комплект учебно-методической документации по профессиональным программам.

*Технические средства обучения:*

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения;
- интерактивная доска;
- принтер лазерный;
- сканер;
- телефон;
- локальная сеть;
- подключение к глобальной сети Интернет;
- профессиональные информационные системы Fidelio, Nogatex, Libra.

*Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:*

- автоматизированное рабочее место работника службы бронирования;
- программное обеспечение профессионального назначения.

При проведении практических занятий в рамках освоения междисциплинарного курса «Организация деятельности службы бронирования» в зависимости от сложности изучаемой темы и технических условий возможно деление учебной группы на подгруппы.

#### **4.2. Общие требования к организации производственной практике обучающихся**

Реализация программы модуля предполагает концентрированную производственную практику после освоения всего модуля и прохождения учебной практики.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику на базе гостиниц являющимися социальными партнерами РМАТ. К ней допускаются студенты, не имеющие академических задолженностей и прошедшие учебную практику по профессиональному модулю ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг.

Производственная (по профилю специальности) практика завершается дифференцированным зачетом.

При проведении практических и лабораторных занятий в рамках освоения междисциплинарного курса «Организация деятельности служб бронирования» в зависимости от сложности изучения темы рекомендуется деление на подгруппы.

Изучение программы модуля завершается экзаменом (квалификационным).

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля ПМ.01 Организация деятельности службы бронирования является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля ПМ. 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная)».

#### **4.3. Информационное обеспечение**

##### ***Нормативно-правовые документы***

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015г №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

2. ГОСТ Р 51185-98 Туристские услуги
3. ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание
4. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 г. – 25.10.2007 г.)
5. Кодекс РФ «Об информации, информатизации и защите информации от 25.01.1995 г.
6. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 года)
7. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 году
8. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25 апреля 1997 г. №490 ( в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10.1999г.- 01.02.2005 г.)
9. Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию"
10. Постановление Правительства Москвы от 18 июля 2006г № 516-ПП «О неотложных мерах по стимулированию развития гостиничного хозяйства города Москвы»
11. Приказ Федерального агентства по туризму «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» от 21 июля 2005 г. №86.
12. Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 №470 «Об утверждении перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан» (с изменениями);

13. Постановление Правительства РФ от 11.10.2002 №754 «Об утверждении перечня территорий, организаций и объектов, для въезда на которые иностранным гражданам требуется специальное разрешение» (с изменениями);

14. Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 №9

15. Федеральным законом от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (с изменениями)

16. Федеральным законом от 18.07.2006 №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

***Учебники и учебные пособия:***

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. Учебное пособие. - М: Издательский центр «Академия». 2011

2. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса. Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2011

3. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. Учебник. - М: Издательский центр «Академия». 2012

***Периодические издания:***

1. Журнал «Отель» [www.hotelmagazine.ru](http://www.hotelmagazine.ru)

2. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» <http://spst-journal.org/>

***Интернет-ресурсы***

1. <http://www.travelmole.com>

2. [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)

3. <http://www.stonef.ru/history.htm>

4. <http://all-hotels.ru>

5. <http://www.amadeus.ru/>

6. <http://www.gaomoskva.ru>

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

| <b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b> | <b>Основные показатели оценки результата</b>  | <b>Формы и методы контроля и оценки</b>   |
|--|---|---|
| ПК 1.1.<br>Принимать заказ от потребителей и оформлять его | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Точность и правильность оформления заявки на резервирование номера/ов (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке;</li><li>▪ Правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера (при непосредственном общении с гостем и по телефону);</li><li>▪ Полнота предоставляемой гостям информацию 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 бронирования и возможных штрафных санкциях;</li><li>▪ Правильность применения базы данных постоянных гостей при приеме заявки на резервирование номера;</li><li>▪ Грамотность и точность регистрации и ведения учета принятых заявок на резервирование номеров;</li></ul> | Оценка в рамках текущего контроля: <ul style="list-style-type: none"><li>• результатов работы на практических занятиях;</li><li>• результатов выполнения индивидуальных домашних заданий;</li><li>• результатов тестирования.</li></ul> Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>ПК 1.2.<br/>Бронировать и вести документацию</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Правильность внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему;</li> <li>▪ Правильность оформления (расплинтовать) 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 составлению отчетов по бронированию мест в отеле;</li> <li>▪ Правильность формирования плана загрузки номерного фонда на день;</li> </ul> | <p>Оценка в рамках текущего контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• результатов работы на практических занятиях;</li> <li>• результатов выполнения индивидуальных домашних заданий;</li> <li>• результатов тестирования.</li> </ul> <p>Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик</p> |
| <p>ПК.1.3.<br/>Информировать потребителя о бронировании</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Грамотность ведения телефонных переговоров;</li> <li>▪ Правильность использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</li> </ul>  | <p>Оценка в рамках текущего контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• результатов работы на практических занятиях;</li> <li>• результатов выполнения индивидуальных домашних заданий;</li> <li>• результатов тестирования.</li> </ul> <p>Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик</p> |
| <p>Итоговая аттестация по модулю:<br/>МДК – дифференцированный зачет (на основе накопительной системы оценки)<br/>ПМ – экзамен (квалификационный): разработка и защита методических материалов</p> |  |   |

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

| <b>Результаты<br/>(освоенные общие<br/>компетенции)</b>   | <b>Основные показатели оценки<br/>результата</b>  | <b>Формы и<br/>методы<br/>контроля и<br/>оценки</b> |
|---|---|---|
| <p>ОК 1.<br/>Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>   | <p>-точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии.<br/>-способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д.<br/>- наличие положительных отзывов по итогам учебной практики.</p> | <p>Наблюдение и экспертная оценка на</p>            |
| <p>ОК 2.<br/>Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> | <p>-точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг.<br/>-полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональной задачи;</p>  |   |
| <p>ОК 3.<br/>Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>  | <p>-принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии общественного питания.<br/>-принимать стандартные и нестандартные решения в процессе</p>  |   |



|   |   |  |
|---|---|--|
|   | идентификации продукции и услуг;  | практических и лабораторных занятиях и в процессе учебной практики. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий. |
| ОК 4.<br>Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | - нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.   |  |
| ОК 5.<br>Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.  | - демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.   |  |
| ОК 6.<br>Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.   | - взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.   |  |
| ОК 7.<br>Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.   | - проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.   |  |
| ОК 8.<br>Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.    | - планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.  |  |
| ОК 9.<br>Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.  | - проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.<br>-знать и применять нормативные документы к качеству и объему услуг, предоставляемых предприятиями общественного питания различных типов и классов.<br>-соблюдать действующие федеральные законы, регламентирующие требования к качеству продукции и услуг. |  |

Итоговыми документами обучающихся, подтверждающими практическое освоение всех видов профессиональных компетенций модуля, являются:

- дневник по производственной практике.
- отчет по производственной практике, включающий в себя характеристику на обучающегося от организации, аттестационный лист обучающегося, фотографии, схемы, таблицы.

Приложение 1

**Образовательное частное учреждение высшего образования  
«Российская международная академия туризма»  
Факультет среднего профессионального образования**

**Отчёт**

по производственной (профессиональной) практике  
**«Бронирование гостиничных услуг» (базовый уровень подготовки)**

*43.02.11 Гостиничный сервис  
квалификация «Менеджер»*

Выполнил:

обучающийся группы №

\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись)

Руководитель от Организации:

\_\_\_\_\_  
(ФИО, общая оценка по пятибалльной системе, подпись)

Руководитель от Академии:

\_\_\_\_\_  
(ФИО, общая оценка по пятибалльной системе, подпись)

г. Химки, мкр. Сходня, 20\_\_ г.

Приложение 2

### Аттестационный лист

\_\_\_\_\_  
*Ф.И.О обучающегося*

проходившего производственную практику по профессиональному модулю ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг (базовый уровень) 43.02.11 Гостиничный сервис, квалификация «Менеджер»

в организации

\_\_\_\_\_  
*наименование организации*

в объеме 72 часов с «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Виды и объем работ, выполненные обучающимся во время практики: Овладение общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями

Результаты аттестации

| <b>Общие и профессиональные компетенции (код и наименование)</b> | <b>Основные показатели оценки результата</b>  | <b>Уровень освоения (низкий/средний/высокий)</b> |
|--|---|--|
| ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его          | В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:<br><b>иметь практический опыт:</b> |  |
| ПК 1.2. Бронировать и вести документацию                         | ▪ приема заказов на бронирование от потребителей;<br>▪ выполнения бронирования и ведения его          |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании   | <p>документационного обеспечения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ информирования потребителя о бронировании;</li> <li>▪ аннулирования бронирования.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ организовывать рабочее место службы бронирования;</li> <li>▪ оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;</li> <li>▪ вести учет и хранение отчетных данных;</li> <li>▪ владеть технологией ведения телефонных переговоров;</li> <li>▪ аннулировать бронирование;</li> <li>▪ консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;</li> <li>▪ осуществлять гарантирование бронирования различными методами;</li> <li>▪ использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;</li> <li>▪ организацию службы бронирования;</li> <li>▪ стандарты качества обслуживания;</li> <li>▪ виды и способы бронирования;</li> <li>▪ виды заявок по бронированию и действия по ним;</li> <li>▪ последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;</li> <li>▪ состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;</li> <li>▪ правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;</li> <li>▪ особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;</li> <li>▪ правила аннулирования бронирования;</li> <li>▪ правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;</li> </ul> <p>состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования</p> |  |
| 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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.   |  |  |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.  |  |  |

1. Мотивация обучающегося – интерес к данному конкретному виду практики, отделу, предприятию (*нужное подчеркнуть*):

- высокий;
- средний;
- низкий.

2. Организация собственной деятельности, выбор типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества (*нужное подчеркнуть*)::

- высокий;
- средний;
- низкий.

3. Принятие решений в стандартных/нестандартных ситуациях и ответственность за них (*нужное подчеркнуть*):

- высокий;
- средний;
- низкий.

4. Сформированность профессиональных умений в соответствии с профессиональными и общими компетенциями (*нужное подчеркнуть*):

- высокий;
- средний;
- низкий.

### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ ОТ ОРГАНИЗАЦИИ:**

Аттестуемый усвоил и продемонстрировал владение профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями (*нужное подчеркнуть*):

- *высокий уровень освоения*
- *средний уровень освоения*
- *низкий уровень освоения*

Руководитель от организации

---

---

(Ф.И.О., должность, подпись, печать)

---

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ ОТ АКАДЕМИИ:**

Обучающийся усвоил и продемонстрировал владение профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями (*нужное подчеркнуть*):

- *высокий уровень освоения*
- *средний уровень освоения*
- *низкий уровень освоения*

***Председатель аттестационной комиссии***  
Декан факультета СПО

Г.И. Зорина

***Члены аттестационной комиссии***  
Зам. декана по УМР факультета СПО  
Гл. специалист по практике факультета СПО

Ю.В. Гаврилова  
А.Б. Баякаева

## ХАРАКТЕРИСТИКА

на обучающегося факультета СПО РМАТ  
с места производственной практики

Обучающийся

\_\_\_\_\_ (ФИО полностью)

за время прохождения производственной практики показал, что:

✓ **Умеет**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_;

✓ **Знает**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_;

✓ **Имеет практический опыт**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_;

✓ **В отношении выполнения должностных инструкций и трудовых заданий проявил себя**

✓ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

---

Место проведения практики посещалось регулярно/нерегулярно  
(нужное подчеркнуть).

***Характеристика дана для предъявления на факультет СПО  
РМАТ.***

---

—

---

—

---

—  
(должность руководителя/наставника от организации, ФИО полностью, подпись,  
печать)



## **Примерный перечень индивидуальных заданий по производственной практике**

### **ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг (базовый уровень) специальность 43.02.11 Гостиничный сервис квалификация «Менеджер»**

1. Изучить структуру приема заказов на бронирование от потребителей.
2. Провести анализ выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения.
3. Изучить систему информирования потребителя о бронировании.
4. Разобрать программу аннулирования бронирования.
5. Организовать рабочее место службы бронирования.
6. Оформить и составить различные виды заявок и бланков.
7. Провести учет и хранение отчетных данных.
8. Овладеть технологией ведения телефонных переговоров.
9. Изучить аннулирование бронирования.
10. Провести консультирование потребителей о применяемых способах бронирования.
11. Осуществить гарантирование бронирования различными методами.
12. Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.
13. Изучить правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
14. Составить структуру работы службы бронирования.
15. Овладеть стандартами качества обслуживания.
16. Провести сравнительный анализ видов и способов бронирования.
17. Рассмотреть виды заявок по бронированию и действия по ним.
18. Составить алгоритм последовательности и технологии резервирования мест в гостинице.
19. Изучить состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.
20. Проработать правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагенств и туроператоров.
21. Рассмотреть особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования.
22. Составить алгоритм правил аннулирования бронирования.
23. Раскрыть суть правил ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
24. Провести сравнительный анализ состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.