

ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА»

ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Согласовано:

Заместитель коммерческого  
директора ООО «Макси»  
отель Sky point Череметьево  
В. Р. Ашуров  
20 19 г.



Утверждаю:  
Проректор по учебно-методической  
работе Н. Н. Лагуева  
«дф» 2019 г.



ПРОГРАММА  
Учебной практики  
Профессионального модуля  
ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Специальность 43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

Химки 20 19

Программа учебной 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** базовая подготовка, срок обучения – 2 года 10 месяцев и 1 год 10 месяцев, формы обучения очная и заочная, и предназначена для обучения студентов факультета среднего профессионального образования Российской международной академии туризма, изучающих данный модуль в рамках профессионального модуля.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методического Совета факультета. Протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

**СОГЛАСОВАНО:**

Декан факультета СПО

\_\_\_\_\_ Г.И.Зорина

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

**Составитель (автор):** Родигин Л.А., доцент кафедры математики и информатики РМАТ

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>6</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>8</b>
<b>4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ</b>	<b>13</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ</b>	<b>15</b>

## 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Программа учебной практики составлена в соответствии с Приказом «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования» Министерства образования и науки Российской Федерации №291 от 18.04.2013 г. и Приказом «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» Министерства образования и науки Российской Федерации №464 от 14.06.2013 г., а также в соответствии с Положением РМАТ «О практике обучающихся, осваивающих основные образовательные программы среднего профессионального образования»

Планирование и организация практики на всех ее этапах обеспечивает:

- последовательное расширение круга формируемых у обучающихся умений, навыков, практического опыта и их усложнение по мере перехода от одного этапа практики к другому;
- целостность подготовки специалистов к выполнению основных трудовых функций;
- связь практики с теоретическим обучением.

Содержание всех этапов практики определяется требованиями к умениям и практическому опыту по профессиональному модулю ПМ.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» в соответствии с ООП ППССЗ.

**Цели учебной практики.** Формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта.

**Задачи учебной практики** являются:

- закрепление, углубление и совершенствование знаний и умений полученных обучающимися в процессе теоретического обучения

профессионального модуля ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» по изучаемой специальности 43.02.11 Гостиничный сервис;

– приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по избранной специальности 43.02.11 Гостиничный сервис;

– подготовка обучающегося к выполнению основных профессиональных функций в соответствии с квалификационными требованиями специалиста по гостиничному сервису.

- сбор и обработка материалов для написания отчета по учебной практике;

### **1.1. Место учебной практики в структуре ООП**

Учебная практика направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ООП ППССЗ по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности, реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

### **1.2. Формы проведения учебной практики**

Учебная практика представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся.

### **1.3. Место и время проведения учебной практики**

Учебная практика проводится в учебных лабораториях и тренинговых кабинетах РМАТ.

Сроки прохождения практики: учебная практика проводится в соответствии с календарным учебным графиком.

**Продолжительность 36 часов.**

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Результатом учебной 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>
<b>Бронирование гостиничных услуг</b>	ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его
	ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию
	ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании

Результатом прохождения учебной практики по профессиональному модулю является получение практических навыков по:

- организации рабочего места службы бронирования гостиничных услуг;
- взаимодействию с руководством, с юридической и службой продаж, и другими функциональными подразделениями управления гостиницей;
- взаимодействию с бухгалтерией, оформлению и составлению различных видов заявок и бланков;
- ведению учета, анализа и хранению отчетных данных в рамках компетенции службы;
- владению технологией ведения переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- аннулированию бронирования;
- консультированию потребителей о применяемых способах бронирования;
- гарантированию бронирования различными методами;
- использованию технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;

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.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1 Тематический план

#### Форма обучения очная 2 года и 10 месяцев

Таблица №1

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)	Сроки проведения
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»	36 (1)	4 семестр

### Форма обучения очная 1 года и 10 месяцев

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час., нед.)	Сроки проведения
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6 ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	<b>ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»</b>	36 (1)	2 Семестр

### Форма обучения заочная 2 года и 10 месяцев

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час., нед.)	Сроки проведения
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6 ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	<b>ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»</b>	36 (1)	4 Семестр

Итоговая аттестация по практическому освоению модуля – МДК – дифференцированный зачет (на основе накопительной системы оценки) ПМ – экзамен (квалификационный): разработка и защита методических материалов.

### **3.2. Содержание учебной практики**

**Формы обучения очная 2 года 10 месяцев, 1 год 10 месяцев ;**

**Заочная форма обучения 2 года 10 месяцев**

Индекс модуля, МДК	Раздел №	Виды работ	Содержание работ	Кол-во часов
МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	1.Основные функции и службы гостиницы	Организация управления гостиницей	Организационная структура управления гостиницей. Характеристика основных гостиничных служб. Стандарты качества обслуживания в гостиницах. Показатели оценки деятельности гостиницы. Составление и обоснование организационной структуры службы бронирования/приема и размещения гостиницы. Решение задач по выявлению показателей оценки деятельности гостиницы. Анализ полученных результатов	5
			<b>Итого:</b>	<b>5</b>
	2.Организация и технология работы службы бронирования.	<i>Организация рабочего места службы бронирования. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования</i>	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования. <u>Правила предоставления гостиничных услуг в РФ</u> . Службы бронирования: цели, основные функции, состав персонала, стандартное оборудование. Проблемы службы бронирования. Требования к обслуживающему персоналу	
			<b>Итого:</b>	<b>5</b>
	3.Бронирование и оформление заказов.	<u>Технологический цикл обслуживания гостей</u>	<i>Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Способы гарантирования бронирования Способы бронирования Способы резервирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице Бронирование с использованием Интернета и туроператора Оформление заказов на бронирование номеров Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования</i>	2
			Автоматизированные системы управления в гостиницах Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Технология on-line бронирования. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ Анализ бронирования с использованием Интернета и туроператора Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ Групповое бронирование с использованием профессиональных программ Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	<b>3</b>

			ИТОГО	5
4. Документационное обеспечение бронирования	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования. Организация ночного аудита		Правила заполнения бланков бронирования. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам) Взаимодействие гостиниц с различными организациями. Особенности взаимодействия гостиниц с туроператорами, организациями, компаниями Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский	2
			<u>Состав, функции и возможности</u> использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения Практикум Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования с использованием профессиональных программ Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	3
			Итого	5
5. Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы	Взаимодействие службы бронирования с потребителями	с	<input type="checkbox"/> <i>Виды передаваемой информации и каналы связи. Ознакомление с правилами ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Этикет телефонных переговоров в гостинице</i> Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Речевые стандарты деловой корреспонденции. Протокол и этикет в деловом общении. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	2
			<u>Взаимодействие службы бронирования с другими отделами гостиницы.</u>	4
			Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и другими отделами гостиницы Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	
			Итого	6
			ВСЕГО	36

## 4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 4.1. Материально-техническое обеспечение

*Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов:*

- **лаборатория** информатики и информационно – коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;

*Оборудование лаборатории информатики и информационно – коммуникационных технологий в профессиональной деятельности:*

- посадочные места по количеству обучающихся;
- компьютеризированное рабочее место преподавателя, аквариум;
- локальная сеть с доступом в Интернет;
- экран, проектор, шторы (жалюзи) на окнах;
- дидактические пособия (на стене);
- кондиционер, шкаф, столы, стулья.

*Технические средства обучения:*

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- локальная сеть с доступом в интернет и серверам кафедры;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

### 4.2. Общие требования к организации учебной практики студентов

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную практику после освоения каждого раздела модуля. Учебная практика должна проводиться в специальной **лаборатории** информатики и информационно – коммуникационных технологий в профессиональной деятельности

Учебная (по профилю специальности) практика завершается дифференцированным зачетом.

При проведении практических и лабораторных занятий в рамках освоения междисциплинарного курса «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» в зависимости от сложности изучения темы рекомендуется деление на подгруппы.

Изучение программы модуля завершается квалификационным экзаменом.

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

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

Основная:

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский педагогический государственный университет». - Москва : МПГУ, 2018. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309>

2. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р.И. Сухов ;. – Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2016. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320>

3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. Издательство: СЕКВОЙЯ, 2017

URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=485037&sr=1](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=485037&sr=1)

4. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие. Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь : СЕКВОЙЯ, 2016. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>

Дополнительная:

1. Сухов Р.И. Организация туристской деятельности : учебник / Р.И. Сухов. – Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2016. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032>

2. Агарков А.П. Управление качеством: учебник. Агарков А. П. Издательство: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2017 (ЭБС Университетская

[https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=454026&sr=1](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=454026&sr=1))

3. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2018.

URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

По результатам учебной практики руководителями практики от организации формируется аттестационный лист (Приложение 1), содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению компетенций в период прохождения учебной практики (Приложение 2).

### 5.1. Оценки общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных им в ходе прохождения практики

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 (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей.</li> <li>▪ Точность и правильность процедуры приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей и др.</li> <li>▪ Правильность регистрация гостей (VIP-гостей,</li> </ul>	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе



	<p>групп, корпоративных гостей, иностранных граждан).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Точность создания и правильность обработки необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).</li> <li>▪ Точность и грамотность ведения учета занятых номеров и наличия свободных мест.</li> <li>▪ Правильность и грамотность заполнения анкеты/регистрационной карточки гостя, уведомления о прибытии иностранного гражданина и лица без гражданства при регистрации гостей в отеле.</li> <li>▪ Точность и грамотность ведения учета зарегистрированных гостей.</li> <li>▪ Грамотность общения с гостями в процессе регистрации и размещения гостей в отеле на русском и иностранном языках.</li> </ul>	<p>наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.</p> <p>Экспертная оценка на практическом занятии</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания</p>
<p>ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Правильность информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</li> <li>▪ Точность и правильность изложения нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.</li> <li>▪ Полнота демонстрации основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей.</li> <li>▪ Точность и правильность работы с информационной базой данных гостиницы.</li> <li>▪ Точность и грамотность оформления отчета по оказанным услугам</li> <li>▪ Правильность аннулирования заказа на бронирование авиа, железнодорожных и прочих билетов</li> <li>▪ Точность и грамотность оформления счет на оплату услуг</li> <li>▪ Грамотность общения с гостями в процессе предоставления услуг гостям в отеле на русском и иностранном языках</li> </ul>	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.</p> <p>Экспертная оценка на практическом занятии</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания.</p>
<p>ПК 1.2. Бронировать и вести документацию</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Точность и грамотность оформления установленной документации, в т.ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформленный гостевой счет. Правильность производства расчетов с гостями, в т.ч. с учетом скидок.</li> <li>▪ Точность и грамотность оформления отчетной документации по кассовым операциям.</li> <li>▪ Правильность возврата денежных сумм гостям.</li> <li>▪ Точность и грамотность оформления выезда гостей и возврата предварительной оплаты</li> </ul>	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной</p>

	<p>проживания при досрочном выезде.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Правильность занесения информации о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу и клиентскую базу данных.</li> <li>▪ Правильность изменения в данных о текущем состоянии номерного фонда.</li> <li>▪ Грамотность общения с гостями в процессе выписки гостя в отеле на русском и иностранном языках</li> </ul>	<p>й практике.</p> <p>Экспертная оценка на практическом занятии</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания.</p>
--	--	--

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии.</li> <li>▪ способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д.</li> <li>▪ наличие положительных отзывов по итогам учебной практики.</li> </ul>	<p>Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе учебной практики.</p> <p>Экспертная оценка решения ситуационных</p>
ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества услуг.</li> <li>▪ полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональной задачи.</li> </ul>	
ОК3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля гостиничного хозяйства</li> <li>▪ принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации услуг.</li> </ul>	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</li> </ul>	

<p>выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>		<p>задач. Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</li> </ul>	
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.</li> </ul>	
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.</li> </ul>	
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.</li> <li>▪ знать и применять нормативные документы к качеству услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями различных типов и классов.</li> </ul>	
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности</li> </ul>	

## 5.2. Критерии оценивания отчета по прохождению учебной практики:

Оценка	Показатели оценивания
«5»	Обучающийся достиг повышенного уровня сформированности компетенций. Успешно выполнил все задания и рекомендации, данные руководителем. Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Работу отличает творческий характер исследований. Выполнена практическая и теоретическая часть работы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет оформлен в соответствии с требованиями, сдан в установленный срок и успешно защищен. Программа практики выполнена. Обучающийся предоставил в полном объеме дневник практики и получил положительную характеристику.
«4»	Обучающийся достиг базового уровня сформированности компетенции. Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Обучающийся выполнил все задания по отдельным темам в течение практики. Освоены технические приемы проектных исследований. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Оформлен в соответствии с требованиями. Подготовлен дневник практики. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
«3»	Обучающийся достиг минимального уровня сформированности компетенций. Обучающимся собран материал по преддипломной практике. Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем, допустил большое количество ошибок в оформлении дневника практики. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный.
«2»	Обучающийся не достиг минимального уровня сформированности компетенции. Обучающийся не знает основ проектирования и не может решить творческие задачи, не развит практический опыт работы над проектом. Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не вполне соответствует требованиям. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем (менее 70%), не подготовил дневник практики. Отзыв отрицательный.

## 5.3. Формы отчетности и оценочный материал прохождения практики:

По результатам учебной практики руководителем практики формируется аттестационный лист (Приложение 1), содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристику на обучающегося по освоению компетенций в период прохождения учебной практики (Приложение 2).

В период прохождения учебной практики обучающийся ведёт дневник практики (Приложение 3). В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео- материалы, наглядные образцы подтверждения практического опыта, полученного на учебной практике. По результатам учебной практики обучающимся составляется отчёт в который входит:

- Аттестационный лист (см. Приложение 1)
- Характеристика (см. Приложение 2)
- Дневник по учебной практике (см. Приложение 3)
- Отчет о выполнении задания по учебной практике (см. Приложение 4)

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Обучающийся \_\_\_\_\_ *ФИО обучающегося*

\_\_\_\_\_  
*№ курса/группы*

Проходил(а) практику с \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

По ПМ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*название ПМ*

на/в \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*название предприятия/организации*

в подразделении \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*название подразделения*

За период прохождения практики обучающийся/щаяся посетил(а) \_\_\_\_\_ дней, по уважительной причине отсутствовал(а) \_\_\_\_\_ дней, пропуски без уважительной причине составили \_\_\_\_\_ дней.

Обучающийся/щаяся соблюдал(а)/не соблюдал(а) трудовую дисциплину, правила техники безопасности, правила внутреннего трудового распорядка (*нужное подчеркнуть*).

Отмечены нарушения трудовой дисциплины и/или правил техники безопасности:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

За время практики:

**1. Обучающийся/щаяся выполнил(а) следующие задания (виды работ):**

Общие и профессиональные компетенции (код и наименование)	Основные показатели оценки результата	Уровень освоения ПК/ОК-освоена/не освоена
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителя и оформлять его	В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен: <b>Иметь практический опыт:</b> • приёма заказов на бронирование от потребителей; выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения; • информирования потребителя о бронировании; • аннулирования бронирования. <b>Уметь:</b> • организовывать рабочее место службы	
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.	<p>бронирования;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;</li> <li>вести учёт и хранение отчётных 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 приёма заказов 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 приёма заказа;</li> <li>правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагенств 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> <li>состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</li> </ul>	
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		

**Заключение:** аттестуемый *продемонстрировал \ не продемонстрировал*

владение профессиональными и общими

компетенциями: \_\_\_\_\_

Куратор практики (от организации)

\_\_\_\_\_

*подпись, Ф.И.О.*

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

М.П.

**Итоговая оценка по практике (по пятибалльной системе)** \_\_\_\_\_

***Примечание: итоговая оценка по практике выставляется руководителем практики от колледжа на основе оценок выполнения заданий практики, освоения ОК и ПК в данном аттестационном листе-характеристике, а также на основе предоставленного обучающимся/щейся отчета. Отчет по практике должен содержать требуемый комплект графических, аудио-, фото-, видео- и иных материалов, наглядных образцов изделий, документов, подтверждающих выполнение заданий практики и освоения ОК и ПК.***

Руководитель практики от факультета СПО \_\_\_\_\_

*(Ф.И.О, подпись)*

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



**ХАРАКТЕРИСТИКА  
организации**

на обучающегося \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)  
\_\_ курса специальности \_\_\_\_\_

Программу практики и индивидуальное задание выполнил(а) *в полном/ неполном* объеме.

За период прохождения практики студент освоил следующее общие компетенции:

- Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес      о удовлетворительно о хорошо о отлично
- Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.      о удовлетворительно о хорошо о отлично
- Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности      о удовлетворительно о хорошо о отлично

Формирование и уровень освоения профессиональных компетенций указан в аттестационном листе по практике.

Особое мнение руководителя практики от организации

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
—

Руководитель практики от организации:

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

\_\_\_\_\_  
подпись

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3**

**РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА  
ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ДНЕВНИК  
по  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

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

***Специальность  
43.02.11 «Гостиничный сервис»***

Обучающегося \_\_\_\_\_  
*Фамилия, И.О., номер группы*

Руководитель практики от организации/предприятия:  
\_\_\_\_\_  
*Фамилия, И.О. , подпись*

г. Химки, 201\_г.

**Внутренние страницы дневника практики**  
(количество страниц зависит от продолжительности практики)

<b>Дата</b>	<b>Описание ежедневной работы</b>	<b>Отметка/ подпись куратора</b>
1	2	3

**Подпись руководителя практики от факультета СПО**

\_\_\_\_\_ (*ФИО, подпись*)

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4

### ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ЗАДАНИЙ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Я, \_\_\_\_\_ (Фамилия Имя,) студент группы \_\_\_\_\_ (указать номер) проходил практику \_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_ (указать название организации).

В ходе прохождения практики мной были изучены:

---

---

---

---

Я принимал(а) участие в:

---

---

---

Мной, совместно с руководителем, были составлены:

---

---

---

---

Далее в текстовой описательной форме даются ответы на каждый пункт заданий практики, в ходе текста указываются ссылки на приложения (схема организации, образцы документов, презентация и др.) Заканчивается отчет выводом по итогам прохождения практики.

**Выводы:**

---

---

---

