

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА**

МОСКОВСКИЙ ФИЛИАЛ РМАТ

КОЛЛЕДЖ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА



Утверждаю:
Проректор РМАТ-Директор
Московского филиала

Соколов А.С.

08 _____ 2010 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО
ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)
профессионального модуля: ПМ 01 «Бронирование гостиничных услуг»**

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Москва

Одобрена

Методическим советом
Колледжа гостиничного
сервиса Московского филиала РМАТ

Разработана
на основе Федерального государственного
образовательного стандарта по специальности
среднего профессионального образования 43.02.11
«Гостиничный сервис»

Протокол № 1 от 30.08 2016 г.

Директор
Колледжа гостиничного сервиса
МФ РМАТ

Козловская Л.В. Козловская

Заместитель директора по учебной работе
Колледжа гостиничного сервиса
МФ РМАТ

Табенкина Т.М. Табенкина

Зав.библиотекой

Ефремова Т.И. Ефремова

Разработчики: Молокоедова Н.А., зам.директора по учебно-производственной работе
Колледжа гостиничного сервиса МФ РМАТ, Почетный работник СПО

Рецензент: Борисова Э.Е., начальник отдела кадров ФГУП ГК «Президент-Отель»

Программа пересмотрена на заседании Методического совета колледжа

Протокол № 1 от 30.08.17

Председатель Методического совета

Табенкина

Табенкина Т.М.

Программа пересмотрена на заседании Методического совета колледжа

Протокол № _____ от _____

Председатель Методического совета

Табенкина Т.М.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	стр. 3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИК	7
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИК	17
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ	24

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

1.1 Место производственной практики по профилю специальности в образовательной программе

Рабочая программа практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) 43.02.11 Бронирование гостиничных услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
- Бронировать и вести документацию.
- Информировать потребителя о бронировании.

1.2. Цели и задачи учебной практики и производственной практики (по профилю специальности):

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности студент в ходе данного вида практик должен:

- Вид профессиональной деятельности:

- Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;

уметь:

-организовывать рабочее место службы бронирования;

знать: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

- Вид профессиональной деятельности:

- Бронировать и вести документацию.

иметь практический опыт:

- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;

уметь:

- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков, вести учет и хранение отчетных данных, владеть технологией ведения телефонных переговоров, аннулировать бронирование, осуществлять гарантирование бронирования различными методами;

знать:

- стандарты качества обслуживания, 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 обеспечения процесса бронирования, правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов, особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования, правила аннулирования бронирования;

- Вид профессиональной деятельности: Информировать потребителя о бронировании.

иметь практический опыт: информирования потребителей о бронировании; *уметь:* консультировать потребителей о применяемых способах бронирования, использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

знать:

- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов, правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.

1.3. Количество недель (часов) на освоение программ практик:

Всего: 3 недели, 108 часов, из них учебной практики 2 недели, 72 часа производственной (по профилю специальности) - 1 неделя, 36 часов

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики и производственной практики (по профилю специальности) является освоение общих компетенций (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование результата практики
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 работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Код	Наименование результатов практики
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 ПРАКТИКИ

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля*	Всего часов на практику	Практика			
			Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов	курс	семестр
1	2	3	4	5	6	7
ПК 1 - 3	ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг	108	72	36	2	4

3.1. Тематический план

№	Виды работ	Учебная практика	Производственная практика
Тема 1.1.	Основные функции и службы гостиницы	10	10
Тема 1.2.	Организация и технология работы службы бронирования	6	5
Тема 1.3.	Бронирование и оформление заказов	20	6
Тема 2.1.	Документационное обеспечение бронирования.	24	5
Тема 3.1.	Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы	12	10
	Всего:	72	36

3.2.1. Содержание учебной практики

Индекс модуля, МДК	Раздел №	Виды работ	Содержание работ	Кол- во часов	Коды компетенций	
					ОК	ПК
МДК 01. Организация деятельности службы бронирования.	Раздел 1. Прием заказов на бронирование от потребителей	Основные функции и службы гостиницы	Организация рабочего места	10	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5 ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПК 1.1 ПК 1.2
		Организация и технология работы службы бронирования	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	4		
			Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;	2		
		Бронирование и оформление заказов	Оформление бронирования с использованием телефона	1		
			Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора	10		
			Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет- бронирования.	7		
			Оформление индивидуального бронирования	1		

			Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	1		
			Итого:	36		
МДК.01 Организация деятельности службы бронирования	Раздел 2. Документационное обеспечение бронирования.	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования	Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров	3	ОК1.- ОК 9.	ПК 1.2
			Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	5		
			Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	5		
		Взаимодействие гостиниц с различными организациями.	Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	2		
			Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	3		
			Создание отчетов по бронированию	6		
		Итого:	24			
МДК.01 Организация деятельности службы	Раздел 3. Взаимодействие службы бронирования с	Взаимодействие службы бронирования с потребителями.	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	2	ОК1. ОК 2. ОК 3. ОК 4.	ПК 1.2, ПК 1.3

бронирования	потребителями и другими службами гостиницы		Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	2	ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	
		Принципы взаимодействия службы бронирования с другими отделами гостиницы.	Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	1		
			Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	1		
			Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	6		
		Итого:		12		
			Всего:	72		

3.2. 2. Содержание производственной практики

Индекс модуля, МДК	Раздел №	Виды работ	Содержание работ	Кол-во часов	Коды компетенций	ФИО
					ОК	ПК
МДК.01 Организация деятельности службы бронирования	Раздел 1. Прием заказов на бронирование от потребителей	Основные функции и службы гостиницы	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	10	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7.	ПК 1.1 ПК 1.2

		Организация и технология работы службы бронирования	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	5	ОК 8. ОК 9.	
		Бронирование и оформление заказов	Оформление принятых заявок на резервирование номеров	6		
			Итого:	21		
МДК.01 Организация деятельности службы бронирования	Раздел 2. Документационное обеспечение бронирования.	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования	Оформление по визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПК 1.2
		Взаимодействие гостиниц с различными организациями.	Внесение изменений в заказ на бронирование	3		
			Итого:	5		
МДК.01 Организация деятельности службы бронирования	Раздел 3. Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы	Взаимодействие службы бронирования с потребителями.	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	1	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПК 1.2, ПК 1.3
			Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	3		

			Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	3		
		Принципы взаимодействия службы бронирования с другими отделами гостиницы.	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	3		
			Итого:	10		
			Всего:	36		

<p>Учебная практика. Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация рабочего места. 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. 4. Оформление бронирования с использованием телефона. 5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. 6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 7. Оформление индивидуального бронирования. 8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. 9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. 10. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. 11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. 12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. 13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. 14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. 15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. 17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. 18. Создание отчетов по бронированию. 19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. 	<p>72</p>	
--	-----------	--

<p>Производственная практика (по профилю специальности)</p> <p>Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. 3. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле. 4. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. 5. Оформление принятых заявок на резервирование номеров. 6. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования. 7. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. 8. Внесение изменений в заказ на бронирование. 9. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. 	<p>36</p>	
Всего	108	

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИК

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:

- Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 291);
- программа учебной практики;
- программа производственной практики;
- договор с организацией на проведение практики;
- календарно-тематический план;
- приказ о назначении руководителя практики от колледжа и распределении студентов по базам практики;
- график консультаций;
- дневники по учебной и производственной практике;
- аттестационные листы.

4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики:

Индивидуальные задания по учебной практике 2 курс 4 семестр (2 недели)

1. Организация рабочего места.
2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.
3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.
4. Оформление бронирования с использованием телефона.
5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.
6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
7. Оформление индивидуального бронирования.
8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.
10. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.
11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.
13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.

14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.
15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.
16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.
17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.
18. Создание отчетов по бронированию.
19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.

Индивидуальные задания по производственной практике по профилю специальности, 2 курс, 4 семестр (1 неделя)

1. 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.
2. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
3. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.
4. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
5. Оформление принятых заявок на резервирование номеров.
6. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.
7. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.
8. Внесение изменений в заказ на бронирование.
9. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.

4.3. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Законодательные акты и документы

1. Федеральный закон от 24.11.1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. от 04.06.2018г.)
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. от 01.05.2017г.)
3. Федеральный закон от 25 июля 2002 г. N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями 27.12.2018г., 01.05.2019г.).
4. Федеральный закон от 18 июля 2006 г. N 109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями от 27.12.2018г., 01.05.2019г.).
5. Постановление Правительства РФ от 16.02.2019 №158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

6. Постановление Правительства РФ от 09 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (в ред. от 30.11.2018г.).
7. Постановление Правительства РФ от 17.07.1995 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 лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» (с изм. от 25.05.2017г.).
8. Постановление Правительства РФ от 4 июля 1992 г. N 470 «Об утверждении Перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан» (с изм. от 14.11.2018г.).
7. Постановление Правительства РФ от 11.10.2002 N 754 "Об утверждении перечня территорий, организаций и объектов, для въезда на которые иностранным гражданам требуется специальное разрешение" (ред. от 14.07.2006г.).
8. Постановление Правительства РФ от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями от 26 октября 2016 г., 7 марта 2019 г.).
9. Приказ Минкультуры РФ от 11.07.2014 № 1215 « Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
10. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
11. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
12. Техническое описание компетенции «Администрирование отеля» конкурсного движения «Молодые профессионалы» (WorldSkills).

Основная:

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. Учебник. – М.: 3-е издание, Издательский центр «Академия», 2016

ЭБС «Университетская библиотека»:

1. Гостиничный бизнес: учебник. Медлик С., Инграм Х. М.: Юнити-Дана, 2015 (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436731&sr=1)

Дополнительная:

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности служб бронирования и продаж Учебник. – М.: Издательский центр «Академия», 2017
- Отечественные журналы:

1. «Отель»
2. «Маркетинг»
3. «Гостиничное дело»
4. «Современные проблемы сервиса и туризма»
5. «Менеджмент в России и за рубежом»

Интернет-ресурсы

1. [_http://www.travelmole.com](http://www.travelmole.com)
2. 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>

4.4. Требования к руководителям практики от образовательного учреждения и организации

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения:

- Наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю изучаемых модулей.

Мастера: - с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1–го раза в 3 года.

- Разрабатывает тематику заданий для студентов;
- Проводит консультации со студентами перед направлением их на практику с разъяснением целей, задач и содержания практики;
- Принимает участие в распределении студентов по рабочим местам или перемещением их по видам работ;
- Осуществляет контроль правильного распределения студентов в период практики;
- Формирует группы для проведения практики;
- Проводит индивидуальные и групповые консультации в ходе практики;
- Проверяет ход прохождения практики студентами, выезжая в организации, участвующие в проведении практики;
- Оказывает методическую помощь студентам при выполнении ими заданий и сборе материалов к выпускной квалификационной работе;
- Контролирует 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;

- Определяют совместно с организациями процедуру оценки общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных в ходе прохождения практики;
- Разрабатывают и согласовывают с организациями формы отчетности и оценочный материал прохождения практики.

Требования к руководителям практики от организации:

- Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- Согласовывают программы практики, содержание и планируемые результаты практики, задание на практику
- Участвуют в организации и проведении зачета по практике и экзамена квалификационного по профессиональному модулю;
- участвуют в определении процедуры оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики, а также оценки таких результатов;
- участвуют в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных студентами в период прохождения практики;
- обеспечивают безопасные условия прохождения практики студентами, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводят инструктажи со студентами по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

5. Контроль и оценка результатов практики

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику, которые проводятся в организациях на базе гостиниц.

По результатам практики руководителями практики от организации от образовательного учреждения формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне усвоения обучающимися профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, по индивидуальным заданиям

могут представляться презентации. К отчету практики обучающийся прилагает информационно-рекламные и материалы, полученные на практике.

Учебная и производственная (по профилю специальности) практика завершаются дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Обязательным условием допуска к производственной практике по профилю специальности в рамках профессионального модуля Организация деятельности службы Бронирования гостиничных услуг является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля ПМ. 05 Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная».

Таблица 5.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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; ▪ Правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера (при непосредственном общении с гостем и по телефону); ▪ Полнота предоставляемой гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях; ▪ Правильность применения базы данных постоянных гостей при приеме заявки на резервирование номера; ▪ Грамотность и точность регистрации и ведения учета принятых заявок на резервирование номеров; 	<p>Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик, выполнения индивидуального задания.</p>

<p>ПК 1.2. Бронировать и вести документацию</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Правильность внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему; ▪ Правильность оформления (расплинтовать) блока группы бронирования по фамилиям гостей; уведомление о подтверждении/аннулировании бронирования и визовой поддержке; ▪ Правильность внесения изменения в заказ на бронирование и перебронирование номера; ▪ Грамотность обосновывания аннулирования бронирования; ▪ Правильность составления графика заезда гостей и составлению отчетов по бронированию мест в отеле; ▪ Правильность формирования плана загрузки номерного фонда на день; 	<ul style="list-style-type: none"> • Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик, выполнения индивидуального задания.
<p>ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Грамотность ведения телефонных переговоров; ▪ Правильность использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 	<p>Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик, выполнения индивидуального задания.</p>

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.

Таблица 6.

<p>Результаты (освоенные общие компетенции)</p>	<p>Основные показатели оценки результата</p>	<p>Формы и методы контроля и оценки</p>
<p>ОК1. 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. -способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д. - наличие положительных отзывов по итогам учебной практики.</p>	

<p>ОК2.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. -полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональной задачи;</p>	
<p>ОК3.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. -принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг;</p>	<p>Наблюдение и экспертная оценка в процессе учебной практики. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>- взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.</p>	
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за</p>	<p>- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.</p>	

результат выполнения заданий.		
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	

Разработчики:

Казакова Н.Е.,
преподаватель колледжа гостиничного сервиса