
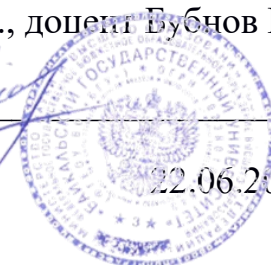


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе  
д.э.н., доцент Бубнов В. А.

  
  
22.06.2020 г.

Дата актуализации: 31.08.2020 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

Производственной практики (по профилю специальности)

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

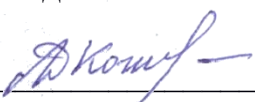
ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих  
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис  
Базовая подготовка

Иркутск 2020 г

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки и рабочей программы профессиональных модулей:

- ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг;
- ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих и соответствующих профессиональных компетенций.

Согласовано:  
Методист КБУ

  
\_\_\_\_\_ А.Д. Кожевникова

Разработал преподаватель:  
О.П. Казачкова

## **СОДЕРЖАНИЕ**

	<b>СТР.</b>
<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)</b>	<b>8</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)</b>	<b>10</b>
<b>4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)</b>	<b>19</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)</b>	<b>25</b>
<b>6. ЗАДАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПМ.01</b>	<b>30</b>

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

## **1.1. Место производственной практики (по профилю специальности) в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) является частью рабочей программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС 3+ по специальности СПО 43.02.01 Гостиничный сервис и рабочей программы профессионального модуля: **Бронирование гостиничных услуг и Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2 Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей;

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих;

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

## **1.2. Цели и задачи производственной практики (по профилю специальности)**

Овладение видом профессиональной деятельности в рамках профессии «Портъе».

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;
- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставление информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;

- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовка счетов и организация отъезда гостей
- организации и контроля работы в функциональных службах гостиниц и иных средств размещения;
- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;

**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;
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;

**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, турагенств 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;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- особенности обслуживания room-service;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;
- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта
- этику делового общения.

### **1.3. Количество часов на производственную практику (по профилю специальности)**

Всего – 5 недель, 180 часов

включая в себя по:

ПМ.01 – 72 часа (5 семестр);

ПМ.05 – 108 часов (5 семестр).

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Результатом освоения программы производственной практики (по профилю специальности) является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, освоение **общих компетенций:**

Код	Наименование результата обучения
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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за 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.

### Освоение профессиональных компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.



<b>ПК 3.4</b>	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
<b>ПК 4.1.</b>	Выявлять спрос на гостиничные услуги.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПМ.01, ПМ.05

#### 3.1. Тематический план производственной практики (по профилю специальности)

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час, нед.)		Сроки проведения практики
ОК 1 -9 ПК 1.1 - 1.3	ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг	36 часов	72 часа, 2 недели	3 курс 5 семестр
	МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	36 часов		
ОК 1 -9 ПК 2.1. – ПК 2.3 ПК 3.1. – ПК 3.4 ПК 4.1.	МДК.01.02 Управление деятельностью подразделений	108 часов	108 часов, 3 недели	
	ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих			
	МДК.05.01 Выполнение работ по профессии «Портье»			

#### 3.2. Содержание производственной практики (по профилю специальности)

Вид деятельности	Наименование МДК с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Объем часов	Коды компетенций
<b>ПМ.01</b> <b>Бронирование гостиничных услуг</b>	<b>МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг</b> Тема 1.1 Введение в организацию деятельности служб бронирования гостиничных услуг Тема 1.2 Законодательные основы гостиничного хозяйства в деятельности служб бронирования	1. Знакомство с предприятием, изучение организационной структуры организации, ее Устава, наличие и порядка лицензирования основных видов ее деятельности. 2. Проведение анализа учредительных документов, регламентирующих деятельность организации (положения, инструкции, должностные обязанности, нормы и т.д.). 3. Изучение функциональной структуры организации, области ответственности линейных и	1.1. Изучение видов и способов бронирования. Ознакомление с правилами оформления заявки и подтверждения на бронирование от индивидуальных, организаций, турфирм (приложите копии подтверждений на бронирование гостиницы-места практики). 1.2. Изучение последовательности и технологии резервирования мест в гостинице. 1.3. Изучение тарифов и скидок, применяемые в гостинице, программ лояльности. Ознакомиться с продажей гостиничных пакетов	36	ОК 1 -9 ПК 1.1 - 1.3

	<p>Тема 2.1 Виды, способы и последовательность резервирования гостиничных услуг</p> <p>Тема 2.2 Технология бронирования, подтверждение и аннуляция брони</p> <p>Тема 2.3 Роль компьютерных технологий в деятельности службы бронирования гостиничных услуг</p> <p>Тема 2.4 Российские системы бронирования.</p> <p>Тема 2.5 Специфика бронирования номеров–мест для различных категорий граждан</p> <p>Тема 2.6 Документационное обеспечение организации деятельности служб бронирования</p> <p>Тема 2.7 Материально - техническое оснащение рабочей зоны менеджера служб бронирования</p> <p>Тема 2.8 Взаимоотношение гостиничных предприятий с турфирмами и виды договоров на бронирование</p> <p>Тема 2.9 Взаимодействие службы бронирования с гостями отеля</p> <p>Тема 2.11 Должностные обязанности и культура</p>	<p>функциональных подразделений, ее основные цели, задачи, специализацию.</p> <p>4. Изучение структуры филиалов и их роль в функционировании организации.</p> <p>5. Ознакомление с высшими органами управления, а также взаимодействием высших контрольных и исполнительных органов.</p> <p>6. Ознакомление с функциональными обязанностями менеджера по бронированию.</p> <p>7. Освоение правил организации предоставления гостиничных услуг.</p> <p>8. Оформление соответствующей документации по подтверждению и аннулированию брони.</p> <p>9. Использование системы скидок.</p> <p>10. Ознакомление с правилами учета и хранения отчетных данных.</p> <p>11. Применение на практике видов и способов бронирования гостиничных услуг.</p> <p>12. Ведение деловой документации.</p> <p>13. Использование средств программного обеспечения, современных информационных технологий в процессе бронирования;</p>	<p>1.4. Изучение особенностей и методы гарантированного и негарантированного бронирования.</p> <p>1.5. Ознакомление с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией (по загрузке гостиницы, ожидаемому заезду, выезду гостей, состоянием номерного фонда и т.д.), ведению учета и хранения отчетных данных по бронированию (заявки, подтверждения, аннуляции).</p> <p>1.6. Освоить правила аннулирования или изменения заявки на бронирование.</p> <p>1.7. Освоить порядок и особенности заключение договора на гостиничное обслуживание между организациями, турфирмами и гостиницей (приложите копию договора на гостиничное обслуживание).</p> <p>1.8. Изучение основных функций и правил проведения ночного аудита, закрытия финансового дня.</p> <p>1.9. Освоить использование АСУ гостиницей для обеспечения процесса бронирования (опишите основные модули программы бронирования АСУ, последовательность выполнения процесса бронирования в программе бронирования АСУ гостиницы-места практики).</p> <p>19. Ознакомиться с порядком соблюдения техники безопасности и охраны труда на предприятии.</p>		
--	---	--	---	--	--

	поведения менеджеров служб бронирования	14. Соблюдение делового этикета при обслуживании гостей; 15. Информирование потребителя о бронировании.			
	<b>МДК.01.02 Управление деятельностью подразделений</b> Тема 1. Система управления персоналом межгрупповых отношений» Тема 2. Планирование персонала Тема 3. Подбор персонала Тема 4. Развитие персонала Тема 5. Управление деловой карьерой Тема 6. Совершенствование организации труда	1. Ознакомление с предприятием (опишите ОПФ, миссию, масштаб и специфику деятельности, местонахождение предприятия). 2. Ознакомление с организационной структурой управления на предприятии, правилами внутреннего трудового распорядка (приложите схему организационной структуры предприятия, свод правил внутреннего трудового распорядка) 3. Ознакомление с работой кадровой службы (опишите кадровую политику на предприятии: кто и как осуществляет поиск работников, их адаптацию, обучение, развитие карьеры, оценку деятельности, проанализируйте текучесть кадров). 4. Анализ структуры кадров на предприятии (постройте диаграммы структуры кадров по полу, возрасту, окладу, стажу, образованию, категории).	1. Ознакомление с предприятием (опишите ОПФ, миссию, масштаб и специфику деятельности, местонахождение предприятия). 2. Ознакомление с организационной структурой управления на предприятии, правилами внутреннего трудового распорядка (приложите схему организационной структуры предприятия, свод правил внутреннего трудового распорядка) 3. Ознакомление с работой кадровой службы (опишите кадровую политику на предприятии: кто и как осуществляет поиск работников, их адаптацию, обучение, развитие карьеры, оценку деятельности, проанализируйте текучесть кадров). 4. Анализ структуры кадров на предприятии (постройте диаграммы структуры кадров по полу, возрасту, окладу, стажу, образованию, категории)	36	ОК 1 -9 ПК 1.1 - 1.3
<b>Итого по модулю</b>				<b>72</b>	

<b>ПМ.05</b> <b>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</b>	<b>МДК 05.01 Выполнение работ по профессии «Портье»</b>				
	<p>Тема 1. Ознакомление с предприятием. Инструктаж.</p>	<p>Ознакомление с общей информацией о предприятии, спецификой деятельности подразделений. Ознакомление с порядком соблюдения техники безопасности и охраны труда на предприятии.</p>	<p>1. Ознакомление с графиком выхода на работу, правилами внутреннего распорядка, гигиеническими требованиями. Вводный инструктаж по безопасности труда и пожарной безопасности. 2. Ознакомление с гостиничным предприятием: его организационно - правовой формой, типом, классом, местом расположения, режимом работы, перечнем предоставляемых услуг, составом помещений, их оборудованием и оснащением.</p>	6 часов	
	<p>Тема 2. Организационная структура управления в индустрии гостеприимства</p>	<p>Изучение нормативной документации, регламентирующей деятельность должностных лиц гостиницы.</p>	<p>1. Виды управления гостиничными предприятиями Виды организационных структур гостиничного предприятия. Определение организационной структуры конкретной гостиницы. 2. Виды функциональных подразделений предприятия. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Служба приема и размещения. Служба обслуживания номерного фонда. Служба питания. 3. Ознакомление с основными категориями обслуживающего персонала в данной организации. Требования, организация и планирование его труда, правила личной гигиены.</p>	6 часов	
	<p>Тема 3. Структура гостиничного предприятия. Организация, функционирование, взаимосвязи основных служб гостиницы</p>	<p>Ознакомиться и изучить структуру соподчинения работников гостиницы. Изучить должностные обязанности работников гостиницы</p>	<p>1. Изучение должностных обязанностей горничной, старшей горничной и других работников сферы обслуживания. 2. Особенности профессиональных требований в зависимости от квалификационных разрядов.</p>	12 часов	

		<p>3. Изучение опыта работы горничной, старшей горничной.</p> <p>4. Овладение умениями и навыками управлять работой горничной и д.р.</p> <p>5. Выполнение поручений старшей горничной.</p> <p>6. Организация работы горничной и д.р.</p>		
<p>Тема 4.1. Основные функции и состав службы приема и размещения</p> <p>Тема 4.2 Законодательные основы гостиничного хозяйства в деятельности службы приема и размещения</p> <p>Тема 5.1 Заезд, размещение и регистрация гостей</p> <p>Тема 5.2 Тарифы и скидки, применяемые в гостиницах</p> <p>Тема 5.4 Назначение номера. Гости отеля и их особенности</p> <p>Тема 5.5 Особенности размещения и регистрации туристских групп в отеле</p> <p>Тема 5.6 Порядок и виды расчетов с гостями</p> <p>Тема 5.7 Особенности предоставления основных и дополнительных услуг и взаимодействие службы приема и размещения со службами по обслуживанию гостей</p>	<p>1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.</p> <p>2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p> <p>3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.</p> <p>4. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</p> <p>5. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<p>1. Изучить структуру службы приема и размещения, график работы. Функциональные обязанности портье.</p> <p>2. Изучить организацию рабочего места, особенности приема и передачи смен.</p> <p>3. Изучить профессиональные стандарты и должностные обязанности портье, нормативно-правовые и технологические документы гостиничного предприятия, правила предоставления гостиничных услуг, инструкцию по пожарной безопасности.</p> <p>4. Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.</p> <p>7. Изучить тарифы и скидки, применяемые в гостинице, программы лояльности. Ознакомиться с продажей гостиничных пакетов.</p> <p>8. Ознакомиться и изучить с порядком регистрации по прибытию. Ознакомиться с порядком регистрации и учета граждан РФ и иностранных граждан.</p> <p>9. Изучить порядок назначения номера, выявление предпочтений гостя.</p>	54	

	<p>Тема 5.8 Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой обслуживания номерного фонда</p> <p>Тема 5.9 Ночной аудит</p> <p>Тема 6.1 Основные показатели деятельности гостиницы</p> <p>Тема 7.1 Процедура выписки гостя</p> <p>Тема 8 Управление конфликтом. Технология работы с гостевыми жалобами</p>		<p>10. Ознакомиться с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией (по загрузке гостиницы, ожидаемому заезду, выезду гостей, состоянием номерного фонда и т.д.).</p> <p>11. Изучить порядок осуществления различных процедур оплаты (наличный расчет, кредитной картой, безналичный расчет, экспресс-оплата). Ознакомиться с порядком возврата денежных сумм.</p> <p>12. Освоить порядок оформления и подготовки счета гостям за основные и дополнительные услуги. Ознакомиться с правилами оплаты за проживания в конкретной гостинице, с формами первичной отчетности.</p> <p>13. Освоить правила продления проживания и перевода гостя из одного номера в другой.</p> <p>14. Изучить основные функции и правила проведения ночного аудита, закрытия финансового дня.</p> <p>15. Отработать навыки по организации предоставления основных и дополнительных услуг, порядке оплаты, изучить режим работы сервисных служб.</p> <p>16. Отработать навыки взаимодействия службы приема и размещения со службой обслуживания номерного фонда, питания, транспортной и др.</p> <p>17. Освоить процедуру выписки гостей и окончательного расчета, оформления выезда.</p>	
--	--	--	---	--

		<p>18.Изучить особенности приема и обслуживания туристских групп в гостинице, особенности обслуживания VIP гостей, корпоративных клиентов</p> <p>19.Ознакомиться с порядком соблюдения техники безопасности и охраны труда на предприятии.</p>		
Тема 9. Организация обслуживания гостей во время проживания.	<p>Отработка навыков уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>Изучить порядок оформления документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.</p> <p>Ознакомиться с правилами информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы.</p> <p>Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и др. объектов культуры и отдыха.</p>	<p>1. Овладение умениями и навыками в уборке номеров.</p> <p>2. Отработка навыков при различных видах уборки номеров.</p> <p>3. Отработка основных этапов в подготовке и к проведению различных видов уборки номеров: получение задания на уборку, комплектация тележки горничной, определение и расчет необходимого количества белья, полотенец, уборочного инвентаря, ПИПов.</p> <p>4. Характеристика гостиничных услуг, основные и дополнительные услуги; перечень, их назначение, специфика дополнительных услуг для гостиничного предприятия.</p> <p>4. Отработка навыков информирования гостя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы.</p> <p>5. Участие в оформлении документов по приемке номеров после выезда гостя.</p> <p>6. Ознакомление с обязанностями горничной, старшей горничной при переводе гостей из одного номера в другой.</p> <p>7. Оценка качества услуг гостиничного предприятия заказчика.</p>	12 часов	



<p>Тема 10. Материально - техническое оснащение гостиницы</p>	<p>Ознакомление с порядком проведения инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнения инвентаризационных ведомостей, составление актов на списание инвентаря и оборудования.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Инженерно-техническое оснащение гостиницы. Оборудование и системы жизнеобеспечение гостиниц и иных средств размещения.</li> <li>2. Ознакомление с оснащением гостиницы инвентарем и оборудованием.</li> <li>3. Изучение комплектации номеров в зависимости от категории.</li> <li>4. Ознакомление с видами оборудования, инвентаря, используемого для уборки номеров, его назначением и хранением.</li> <li>5. Освоение правил безопасной эксплуатации оборудования.</li> <li>6. Инвентарный контроль над бельем, методы инвентаризации.</li> <li>7. Инвентарный контроль и работа с техническими средствами в хозяйственной службе.</li> </ol>	<p>6 часов</p>	
<p>Тема 11. Анализ производственных ситуаций</p>	<p>Изучить методы контроля исполнения указаний руководства гостиницы.</p> <p>Учиться анализировать и принимать решения на производстве.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выявление и анализ производственных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания гостей.</li> <li>2. Указание конкретных способов решения возникших проблем в организации обслуживания гостей (на базе практики).</li> <li>3. Оценка правильности принятых решений.</li> </ol>	<p>6 часов</p>	
<p>Тема 12. Оценка качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению.</p>	<p>Учиться анализировать и принимать решения при работе с гостями во время обслуживания</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определение номенклатуры показателей, по которым оценивается качество обслуживания. (ГОСТ Р 51304-2009)</li> <li>2. Определение значений этих показателей методами наблюдений, регистрации (например, количество положительных и негативных отзывов гостей, опроса).</li> </ol>	<p>6 часов</p>	

		3. Выявление недостатков при обслуживании. 4. Разработка предложений по устранению выявленных недостатков и повышению качества обслуживания.		
				<b>108 часов</b>
				<b>ИТОГО: 180 часов</b>

## **4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

### **4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:**

- договор на проведение производственной практики (по профилю специальности) студентов колледжа на предприятиях (базах практики);
- приказ о назначении руководителя практики от учебного заведения;
- приказ о распределении студентов по базам практики;
- положение о производственной практики (по профилю специальности) студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования;
- программа производственной практики (по профилю специальности);
- график проведения практики;
- график консультаций по практике;
- отчет студента о прохождении практики;
- отзыв руководителя практики от предприятия о прохождении студентом производственной практики;
- график защиты отчетов по практике.

### **4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики:**

- наличие баз практики в г. Иркутске;
- инструкции по технике безопасности и противопожарной безопасности;
- должностные инструкции;
- стандарты;
- комплект учебно-методической документации;
- технические средства (компьютер, принтер, сканер, модем).

### **4.3. Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной литературы**

Перечень нормативных актов, рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

#### **Федеральные законы, постановления Правительства и нормативные документы:**

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» ФЗ-212 от 17.12.1999.с последующими изменениями и дополнениями.
2. Гражданский кодекс РФ.

3. ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: ФЗ РФ № 132-ФЗ от 24.11.1996 (в ред. ФЗ РФ от 03.05.2015) // СЗ РФ. – 1996. – № 47. – ст. 5491

4. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, <http://www.consultant.ru/>

5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» № 1215 от 11 июля 2014 года.

6. ГОСТ 51185-2008. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

#### **Основные источники:**

7. Асанова И. М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ. высш. учеб. заведений / И.М. Асанова, А.А Жуков. – М.: Издательский центр Академия, 2014. – 288 с.

8. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: КНОРУС, 2014. – 168 с.

9. Бахматов, С.А. Маркетинг туризма : учеб. пособие для вузов : - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 401 с.

10. Блюм А.М. Рекламная деятельность : учебное пособие / Блюм А.М.- Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015.- 93 с.

11. Блюм, М. А. Этика деловых отношений : учеб. пособие для сред. проф. образования : рек. Учеб.-метод. центром по проф. образованию Департамента образования г. Москвы / М. А. Блюм, Б. И. Герасимов, Н. В. Молоткова. - М. : Форум, 2014. - 224 с.

12. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения: учеб. для бакалавров : допущено М-вом образования и науки / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормова. - М. : Юрайт, 2013. - 463 с.

13. Брашнов Д. Г. Гостиничный сервис и туризм : учеб. пособие / М.: Альфа-М Издательский Дом, 2014. – 348 с

14. Веснин В.Р. Менеджмент : учебник / В.Р. Веснин. 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Проспект, 2015 – 613 с.

15. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>

16. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.htm>

17. Грибов, В.Д. Менеджмент : учеб. пособие 6-е изд., стер. - М.: Кнорус, 2013. - 275 с.
18. Джум Т.А., Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова, - М. : Магистр : ИНФРА –М, 2014. – 400 с.
19. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учебное пособие для студентов СПО / М: Академия ИЦ, 2015. - 435с.
20. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: актуальные технологии найма, адаптации и аттестации : учеб. пособие : рек. УМО вузов России в обл. менеджмента / А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова. - 2-е изд., стер. – М. : Кнорус, 2014. – 360 с.
21. Кобяк М.В. Управление качеством в гостинице: учеб. пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2014. – 512 с.
22. Лукина А. В. Маркетинг товаров и услуг : учеб. пособие для сред. проф. образования : допущено М-вом образования и науки РФ / А. В. Лукина. - М. : ФОРУМ, 2017. - 237 с.
23. Маслова В.М. Управление персоналом : учеб. для бакалавров : В.М. Маслова; Финансовый ун-т при Правительстве РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2013. – 492 с.
24. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>
25. Морган С. Реклама в туризме и отдыхе [Электронный ресурс] : учебное пособие/ Морган С., Найджел В. и др. пер В.Н. Егоров.-М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 495 с.
26. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров [Электронный ресурс] / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27035.html>.
27. Ржепка, Э. А. Специфика протокола: индустрия гостеприимства : учебное пособие : рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма [Электронный ресурс] / Э. А. Ржепка ; Байкальский государственный университет экономики и права. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2014. – Режим доступа: <http://lib-catalog.isea.ru>.
28. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>
29. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие / А.В. Сорокина, М.:Альфа-М Изд. Дом, 2014.- 303 с.

30. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика. допущено УМО высшего образования. учебник для прикладного бакалавриата/ Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2014. – 336 с.

31. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина - Изд. Дом «Форум», 2014. – 578 с

32. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учебное пособие / Джон Р. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 735 с. — 978-5-238-01392-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52446.html>

33. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Текст]: учеб. пособие. / М: «Академия», 2014. - 432 с.

34. Штейнгольц Б.И. Современные гостиничные технологии [Электронный ресурс]: монография/ Б.И. Штейнгольц, В.А. Назаркина— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45024.html>.— ЭБС «IPRbooks»

#### **Дополнительные источники:**

35. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н.Ю. Арбузова - М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 224 с.

36. Сивчикова, Т.Ю. Индустрия гостеприимства: учебное пособие / Т.Ю. Сивчикова, Н.С. Носова. – М.: «Дашков и К», 2015. – 272 с.

37. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000/ Джон Р. Уокер— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 879 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52581.html>.— ЭБС «IPRbooks»

38. Литвинюк, А.А. Управление персоналом : учеб. для бакалавров: допущено УМО по образованию в обл. коммерции и маркетинга / под ред. А.А. Литвинюка; Рос. гос. торгово-эконом. ун-т. – М.: Юрайт, 2015. – 434с.

#### **Периодическая печать:**

1. Журнал «Отель»
2. Журнал «Пять звезд»
3. Журнал «Гостиничное дело».

#### **Интернет – ресурсы:**

1. <http://eLibrary.ru> - Научная электронная библиотека.
2. <http://www.edu.ru/> - Российское образование.
3. <http://www.pro-personal.ru/> - Журнал по управлению персоналом
4. <http://lib-catalog.isea.ru> – Научная библиотека БГУ
5. <http://www.travelinform.ru/main/newtech> - Информационный ресурс

ТУРТРЭВЕЛ: турбизнес для профессионалов.

6. <http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации.

7. <http://www.rha.ru> – Официальный сайт Российской Гостиничной Ассоциации.

8. <http://www.frontdesk.ru/> - Сообщество профессионалов гостиничного Бизнеса.

9. <http://www.hotelmagazine.ru/> - Журнал гостиничного бизнеса

10. <http://www.tvplaneta.ru/> - Официальный сайт журнала «Планета 5 звезд»

11. <http://www.ratanews.ru/> - Газета Российского Союза Туриндустрии.

12. <http://paradeofhotels.ru/> - Журнал «Парад отелей»

#### **4.4. Требования к руководителям практики**

Руководителями производственной практики от образовательного учреждения являются преподаватели, преподающие ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг.

#### **Требования к руководителям производственной практики (по профилю специальности) от образовательного учреждения:**

Реализация основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели проходят стажировку в профильных организациях не реже одного раза в 3 года.

Руководство практикой должны осуществлять преподаватели междисциплинарных курсов профессионального модуля.

Руководители производственной практики от образовательного учреждения должны:

- составлять график проведения практики и консультаций;
- контролировать ведение документации по практике;
- проводить индивидуальные и групповые консультации в ходе практики;
- участвовать в оценке общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения производственной практики.

#### **4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности**

В целях обеспечения безопасности обучающихся и работников образовательного учреждения необходимо: соблюдать требования пожарной безопасно-

сти; иметь пожарный инвентарь и противопожарную сигнализацию; обеспечить здание планами эвакуации и иметь эвакуационные выходы; соблюдать правила работы с электрооборудованием; проводить инструктажи по технике безопасности с их отметкой в журналах производственного обучения.



## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Формой отчетности студента по производственной практике (по профилю специальности) является письменный *отчет о выполнении работ и приложений* к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Обучающийся в один из последних дней практики защищает отчет по практике. По результатам защиты студентами отчетов выставляется зачет по практике.

Письменный отчет о выполнении работ включает в себя следующие разделы:

- титульный лист;
- содержание;
- практическая часть;
- приложения.

Практическая часть отчета по практике должна быть выполнена в строгом соответствии с логической структурой изложения заданий по разделам профессионального модуля. Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в программе Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210x297 мм), цвет шрифта - черный, межстрочный интервал - одинарный, гарнитура - Times New Roman, размер шрифта - 14 кегль.

Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например: копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т.п.

Работа над *отчетом производственной практики (по профилю специальности)* должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих общих компетенций выпускника:

- организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество (ОК 2);
- решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях (ОК 3);
- использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности (ОК 5);

- работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями (ОК 6);
  - ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности (ОК 9);
- а также профессиональных компетенций, в рамках освоения профессионального модуля и установленных ФГОС +3 СПО по конкретной специальности, или рабочей программой профессионального модуля.

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его	<ul style="list-style-type: none"> <li>- применение принципов организации рабочего места службы бронирования в соответствии с профессиональными стандартами работников туристской индустрии и правилам предоставления гостиничных услуг РФ;</li> <li>- правильность оформления приема заказа от потребителей;</li> <li>- точное получение информации от потребителя;</li> <li>- определение способа и вида бронирования согласно положению о службе приема и размещения отеля;</li> <li>- полное выполнение технологии резервирования номеров–мест с установленной технологией;</li> <li>- правильный выбор технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров-мест;</li> </ul>	Выполнение практического задания, решение ситуационных задач.
ПК 1.2 Бронировать и вести документацию	<ul style="list-style-type: none"> <li>- последовательное соблюдение технологии резервирования номеров–мест согласно положению о службе приема и размещения отеля;</li> <li>- быстрое определение способа и вида бронирования;</li> <li>- точное и грамотное оформление необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с</li> </ul>	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля студента и оценка достижения результата через: <ul style="list-style-type: none"> <li>- отработку практических навыков;</li> <li>- выполнение заданий в дневниках;</li> </ul>

	<p>правилами предоставления гостиничных услуг в РФ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильное ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями;</li> <li>- правильный выбор технического, телекоммуникационного средства и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- составление отчета по практике</li> <li>- защиты практики</li> <li>- сдачу квалификационного экзамена.</li> </ul>
ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании	<ul style="list-style-type: none"> <li>- своевременное информирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг, в т.ч. о бронировании;</li> <li>- консультирование потребителей о применяемых способах бронирования;</li> <li>- правильное выполнение подтверждения и аннуляции брони в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ;</li> <li>- уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров;</li> <li>- тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;</li> <li>- правильный выбор способов обработки полученной информации от клиента.</li> </ul>	

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.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– объяснение социальной значимости профессии менеджер;</li> <li>– проявление точности, аккуратности, внимательности при бронировании гостиничных услуг;</li> <li>– стремление к освоению профессиональных компетенций,</li> </ul>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения программы профессионального модуля;</p> <p>активное участие в учебных, образовательных, воспитательных мероприятиях.</p>

	знаний и умений (участие в предметных конкурсах, олимпиадах и др.)	
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– организация собственной деятельности в соответствии с поставленной целью</li> <li>– определение и выбор способов (технологии) решения задачи в соответствии с заданными условиями и имеющимися ресурсами</li> </ul>	<p>Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области коммерческой деятельности, их обоснованность.</p> <p>Адекватность оценки эффективности и качества выполнения заданий</p>
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– определение и выбор способа разрешения проблемы в соответствии с заданными критериями;</li> <li>– проведение анализа ситуации по заданным критериям и определение рисков;</li> <li>– оценивание последствий принятых решений</li> </ul>	Решение стандартных и нестандартных профессиональных ситуаций по видам профессиональной деятельности
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	– поиск и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<p>Демонстрация умения осуществлять поиск необходимой информации с использованием различных источников.</p> <p>Адекватность оценки полученной информации с позиции ее своевременности и достаточности для эффективного выполнения задач профессионального и личностного развития</p>
ОК 5 Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– корректное использование информационных источников для анализа, оценки и извлечения информационных данных, необходимых для решения профессиональных задач;</li> <li>– владение приемами работы с компьютером, электронной почтой, Интернетом, активное применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.</li> </ul>	<p>Демонстрация умения осуществлять поиск необходимой информации с использованием информационно-коммуникационных технологий.</p> <p>Адекватность оценки полученной информации с позиции ее своевременности и достаточности для эффективного выполнения задач профессионального и личностного развития</p>
ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- эффективное взаимодействие и общение с коллегами и руководством;</li> <li>- положительные отзывы с производственной практики.</li> </ul>	<p>Демонстрация способности эффективно общаться с преподавателями и студентами</p> <p>Проявление ответственности за результаты выполнения заданий каждым членом команды.</p>

<p>ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды, результат выполнения заданий.</p>	<p>- ответственное отношение к результатам выполнения профессиональных обязанностей членами команды; - проведение самоанализа и коррекции результатов собственной работы.</p>	<p>Проявление способности оказывать и принимать взаимную помощь</p>
<p>ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>– владение механизмом целеполагания, планирования, организации, анализа, рефлексии, самооценки успешности собственной деятельности и коррекции результатов в области образовательной деятельности; – владение способами физического, духовного и интеллектуального саморазвития, эмоциональной саморегуляции и самоподдержки.</p>	<p>Демонстрация стремления к профессионализму и личностному росту. Проявление способности осознанно планировать и самостоятельно проводить повышение своей квалификации</p>
<p>ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности</p>	<p>Демонстрация умения осваивать новые правила учета средств предприятия и заполнения первичных учетных документов</p>

## 6. ЗАДАНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРАКТИКИ ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

### ПМ 01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

#### ПМ. 05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

Задание	Количество часов
<b>МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг</b>	
1.1. Ознакомиться с порядком соблюдения техники безопасности и охраны труда на предприятии. Изучение видов и способов бронирования. Ознакомление с правилами оформления заявки и подтверждения на бронирование от индивидуальных, организаций, турфирм (приложите копии подтверждений на бронирование гостиницы-места практики).	4
1.2. Изучение последовательности и технологии резервирования мест в гостинице.	4
1.3. Изучение тарифов и скидок, применяемые в гостинице, программ лояльности. Ознакомиться с продажей гостиничных пакетов	4
1.4. Изучение особенностей и методы гарантированного и негарантированного бронирования.	4
1.5. Ознакомление с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией (по загрузке гостиницы, ожидаемому заезду, выезду гостей, состоянием номерного фонда и т.д.), ведению учета и хранения отчетных данных по бронированию (заявки, подтверждения, аннуляции).	4
1.6. Освоить правила аннулирования или изменения заявки на бронирование.	4
1.7. Освоить порядок и особенности заключение договора на гостиничное обслуживание между организациями, турфирмами и гостиницей (приложите копию договора на гостиничное обслуживание).	4
1.8. Изучение основных функций и правил проведения ночного аудита, закрытия финансового дня.	4
1.9. Освоить использование АСУ гостиницей для обеспечения процесса бронирования (опишите основные модули программы бронирования АСУ, последовательность выполнения процесса бронирования в программе бронирования АСУ гостиницы-места практики).	4
<b>МДК.01.02 Управление деятельностью подразделений</b>	
1.1. Ознакомление с предприятием (опишите ОПФ, миссию, масштаб и специфику деятельности, местонахождение предприятия).	6
1.2. Ознакомление с организационной структурой управления на предприятии, правилами внутреннего трудового распорядка (приложите схему организационной структуры предприятия, свод правил внутреннего трудового распорядка)	6
1.3. Ознакомление с работой кадровой службы (опишите кадровую политику на предприятии: кто и как осуществляет поиск работников, их адаптацию, обучение, развитие карьеры, оценку деятельности, проанализируйте текучесть кадров).	12
1.4. Анализ структуры кадров на предприятии (постройте диаграммы структуры кадров по полу, возрасту, окладу, стажу, образованию, категории)	12
<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>

**ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих**

Задание	Количество часов
<b>МДК 05.01 Выполнение работ по профессии «Портъе»</b>	
1. Ознакомление с общей информацией о предприятии, спецификой деятельности подразделений. Ознакомиться с порядком соблюдения техники безопасности и охраны труда на предприятии.	6
2. Изучение нормативной документации, регламентирующей деятельность должностных лиц гостиницы. Ознакомиться и изучить структуру соподчинения работников гостиницы (приложить схему).	6
3. Изучить должностные обязанности работников гостиницы, нормативно-правовые и технологические документы гостиничного предприятия, правила предоставления гостиничных услуг, инструкцию по пожарной безопасности. (приложить копии должн. инструкций, инструктажей). Изучить профессиональные стандарты сотрудника службы. (приложить копии должн. инструкций, стандартов)	6
4. Изучение должностных обязанностей портъе гостиницы. Изучить организацию рабочего места, особенности приема и передачи смен. Изучить методы контроля исполнения указаний руководства гостиницы.	6
5. Овладеть информацией о гостинице и предоставляемых услугах. Отработать навыки по организации предоставления основных и дополнительных услуг, порядке оплаты, изучить режим работы сервисных служб.	6
6. Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.	6
7. Изучить правила оформления документов на вселение гостей, заполнения форм строгой отчетности в соответствии с поступлением.	12
8. Изучить порядок назначения номера, выявление предпочтений гостя.	12
9. Отработка навыков уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	6
10. Изучить порядок оформления документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.	6
11. Научиться анализировать и принимать решения при работе с гостями во время обслуживания	6
12. Отработать навыки способов управления конфликтами и выхода из конфликтных ситуаций во время приема и обслуживания гостей. Освоить технологию работы с гостевыми жалобами.	6
<b>ИТОГО</b>	<b>108</b>

# МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ОТЧЕТА ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

## ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг

### ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Производственная практика (по профилю специальности) по ПМ.01 и ПМ.05 является составной частью производственной практики студентов специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Практика включает выполнение заданий по следующим МДК ПМ.01 и ПМ.05:

МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг;

МДК.01.02 Управление деятельностью подразделений;

МДК.05.01 Выполнение работ по профессии «Портье».

Продолжительность производственной практики по ПМ.01 – 72 часа, по ПМ.05 – 108 часов.

Сроки прохождения: согласно графику учебного процесса.

Формой отчетности студента по производственной практике является письменный *отчет о выполнении заданий с дневником практики*, свидетельствующий о закреплении знаний и умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

**Письменный отчет по производственной практике (по профилю специальности)** включает:

- титульный лист с печатью предприятия и подписями руководителей практики (Приложение 1);
- содержание отчета (Приложение 2);
- ответы по каждому ежедневному заданию практики (задания выполняются студентом в указанной последовательности, ответы должны быть максимально подробными);
- оформление отчета в соответствии с требованиями (Приложение 3);
- приложения к отчету (копии документов, схемы, таблицы и т.д.) прилагаются в конце и прошиваются вместе с отчетом.

К отчету прилагается **дневник прохождения производственной практики (по профилю специальности)**, который включает следующий пакет документов:

- титульный лист дневника практики (Приложение 4);
- приказ о прохождении практики на предприятии (Приложение 5);
- характеристика руководителя практики от предприятия (Приложение 6);
- отзыв руководителя практики от колледжа (Приложение 7);
- оценка выполненных на практике работ (Приложение 8);
- аттестационный лист по практике (не вшивается) (Приложение 9).



Выполненный отчет и дневник по производственной практике (по профилю специальности) студент должен переплести и сдать на проверку руководителю практики. По результатам выполненного отчета студенту выставляется дифференцированный зачет по практике, *только после этого* он допускается к сдаче квалификационного экзамена по ПМ.01 и ПМ.05.

Консультации по выполнению отчета по производственной практике (по профилю специальности) проводятся еженедельно.

Важнейшей составной частью изучения ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг и ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка) является производственная практика (по профилю специальности) студентов, которая проводится на предприятиях, учреждениях и организациях индустрии гостеприимства, и служит практической базой для выполнения выпускной квалификационной работы.

Задачей производственной практики (по профилю специальности) специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка), является освоение видов профессиональной деятельности ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг и ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Студенты могут самостоятельно выбрать объекты для прохождения практики, для чего представляют руководителю практики от учебного заведения заявление с письменным согласием руководства организации о приеме студента на практику и заключения договора.

Рабочим местом студента в период прохождения практики являются отделы бронирования, отделы службы приема и размещения, отделы АХС, отделы продаж, планово-экономические отделы (базы практики). Студенты подчиняются внутреннему распорядку организации по месту прохождения практики. В процессе практики студенты находятся на рабочих местах и выполняют работу в соответствии с программой практики.

**Образец оформления титульного листа**

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»  
Институт мировой экономики и международных отношений  
ЦК сервиса и рекреации

**ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ  
(по профилю специальности)**

ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ  
ПМ. 05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ  
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
Базовая подготовка

Место прохождения практики

\_\_\_\_\_  
(Наименование предприятия, печать)

Выполнил студент группы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(ФИО студента)

Руководитель практики от предприятия

\_\_\_\_\_  
(ФИО руководителя, подпись)

Руководитель практики от университета

\_\_\_\_\_  
(ФИО руководителя, подпись)

Оценка \_\_\_\_\_

Иркутск, 201\_\_

## СОДЕРЖАНИЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

### ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг

#### 1. МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг

1.1. Изучение видов и способов бронирования. Ознакомление с правилами оформления заявки и подтверждения на бронирование от индивидуальных, организаций, турфирм.

1.2. Изучение последовательности и технологии резервирования мест в гостинице.

1.3. Изучение тарифов и скидок, применяемые в гостинице, программ лояльности. Ознакомиться с продажей гостиничных пакетов.

1.4. Изучение особенностей и методы гарантированного и негарантированного бронирования.

1.5. Ознакомление с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией (по загрузке гостиницы, ожидаемому заезду, выезду гостей, состоянием номерного фонда и т.д.), ведению учета и хранения отчетных данных по бронированию (заявки, подтверждения, аннуляции).

1.6. Освоить правила аннулирования или изменения заявки на бронирование.

1.7. Освоить порядок и особенности заключение договора на гостиничное обслуживание между организациями, турфирмами и гостиницей.

1.8. Изучение основных функций и правил проведения ночного аудита, закрытия финансового дня.

1.9. Освоить использование АСУ гостиницей для обеспечения процесса бронирования.

#### 2. МДК.01.02 Управление деятельностью подразделений

2.1. Ознакомление с предприятием (опишите ОПФ, миссию, масштаб и специфику деятельности, местонахождение предприятия).

2.2. Ознакомление с организационной структурой управления на предприятии, правилами внутреннего трудового распорядка (приложите схему организационной структуры предприятия, свод правил внутреннего трудового распорядка)

2.3. Ознакомление с работой кадровой службы (опишите кадровую политику на предприятии: кто и как осуществляет поиск работников, их адаптацию, обучение, развитие карьеры, оценку деятельности, проанализируйте текучесть кадров).

2.4. Анализ структуры кадров на предприятии (постройте диаграммы структуры кадров по полу, возрасту, окладу, стажу, образованию, категории).

## ТРЕБОВАНИЯ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

Работа выполняется по заданиям на отдельных листах формата А4 (210-297), на одной стороне листа, которые должны быть сброшюрованы в следующей последовательности: титульный лист, содержание работы. Текст должен быть выполнен печатным способом с использованием компьютера и принтера, шрифт TimesNew Roman черного цвета. Строки разделяются полуторным (1,5) интервалом. Шрифт: размер (кегель) – 14 с выравниваем по ширине, в таблицах кегль 12.

Поля страницы: правое - 10 мм; левое - 20 мм; верхнее и нижнее - 20 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым и равен по всему тексту 1,25 см; интервал перед и после абзаца — 0 пунктов.

Функция переноса обязательна.

Текст работы должен иметь сплошную нумерацию страниц. Страницы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту работы. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки.

Титульный лист включается в общую нумерацию страниц работы, но номер на нем не проставляется. Перенос слов на титульном листе не допускается. Точка в конце предложений не ставится.

В работе следует использовать сокращения русских слов и словосочетаний по ГОСТ 7.12. Необходимо избегать разнобоя в сокращениях в тексте, таблицах (например: г., гг.). Буква «ё» при наборе не употребляется. В соответствии с правилами русского языка должны ставиться дефисы (-), тире (—) и соединительные тире (–). Дефис никогда не отделяется пробелами: все-таки, финансово-экономический, компакт-диск. Тире, напротив, должно отделяться пробелами с обеих сторон: «Конъюнктура — это совокупность условий ...». Неразрывный пробел перед тире тем более уместен, что в середине предложения тире не должно переходить на следующую строку и начинать ее. Соединительное тире, или знак «минус», ставится обычно между цифрами для обозначения периода «от... до»: 2000–2008 гг., 8–10 км/ч, пять–шесть минут, и тоже не отделяется пробелами. Точка, запятая, двоеточие, точка с запятой, восклицательный и вопросительный знаки, знак процента, градуса, минуты, секунды не отделяются пробелами от предшествующего слова или цифры. Знаки номера (№) и слово «страница» (с.) отделяются от идущей за ними цифры пробелом. Число от размерности отделяется неразрывным пробелом: 3 км, 2012 г., XIX–XX вв. Всегда отделяются пробелом инициалы от фамилии и инициалы друг от друга, а также делаются пробелы в сокращениях типа «и т.д.». Кавычки набираются в виде «елочек». Кавычки и скобки набираются вплотную к слову, без пробелов.

Текст заголовка печатается гарнитурой Times New Roman. Кегль – 14 пт., начертание – полужирное, Расстояние между заголовками главы, пунктов и текстом должно быть равно 1,5 интервалам. Расстояние между последней строкой текста и последующим заголовком подраздела – 1,5 интервала. Переносы слов в

заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Приложения могут располагаться в тексте основной части отчета или в конце текстового материала. Все приложения должны быть пронумерованы.

**Иллюстрации.** Все иллюстрации (фотографии, схемы, графики, чертежи и т. д.) именуется рисунками. Рисунки, чертежи, схемы, графики, фотографии, как в тексте работы, так и в приложении должны быть выполнены на стандартных листах белой бумаги. Рисунки нумеруют (если их в курсовой работе более одного) сквозной нумерацией в пределах всей курсовой работы (до приложений к ней) арабскими цифрами. Единственная иллюстрация в работе не нумеруется. Каждый рисунок должен сопровождаться подписью. Подписки к иллюстрациям делаются с лицевой стороны и составляют в следующем порядке: - условное сокращение название иллюстрации – «рис.»; - ее порядковый номер арабскими цифрами; - название иллюстрации. Название иллюстрации всегда начинают с прописной буквы. В конце названия точки не ставят. Размещают название под рисунком, например:



Рис. 5. Центральный вход в «Диснейленд» (г. Анахайм)

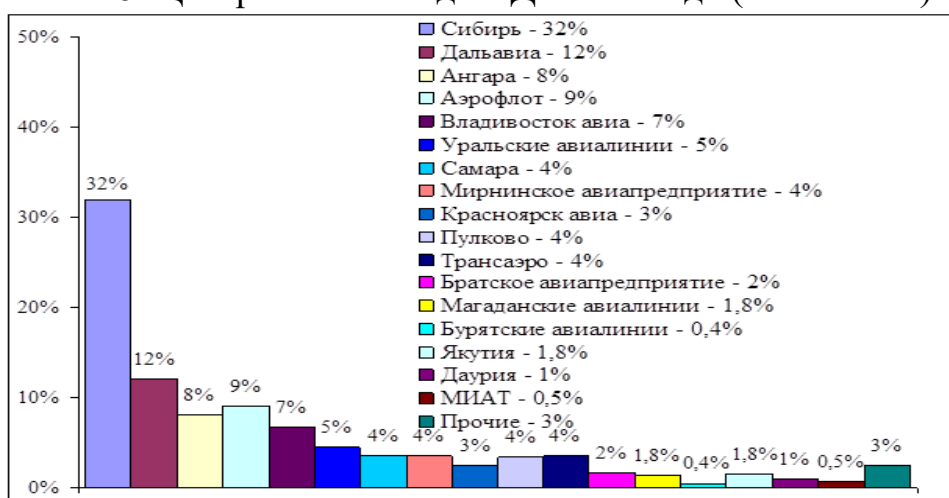


Рис. 6. Доля авиаперевозчиков на рынке пассажирских перевозок (аэропорт Иркутск)

При необходимости приводят под рисунком (выше его наименования) поясняющие данные (условные обозначения, масштабные ориентиры и др.). Рисунки должны размещаться сразу после ссылки на них в тексте курсовой работы. Первую ссылку обозначают: (рис. 5), вторую – (см. рис. 5). Расположение рисунков должно позволять рассматривать их без поворота дипломной работы, а если это невозможно сделать, то с поворотом по часовой стрелке. Надписи на рисунках выполняют чертежным шрифтом. Рукопись, рисунки, таблицы, формулы должны быть без пометок, карандашных исправлений, пятен, трещин и загибов. Надбивка буквы на букву и дорисовка не допускаются.

Графическое оформление курсовой работы может быть представлено в виде графиков, диаграмм, схем и т.д.

Графики - наиболее простой способ передачи содержания определенного практического материала, показ характера изменения процесса, явления и т.п.

При использовании таблиц и схем их границы не должны выходить за границы основного текста. Значение параметра «высота и ширина ячейки» не должно быть отрицательным. Используется шрифт основного текста, размер шрифта на два–три пункта меньше, чем у основного текста (11–12 пт.)

**Таблицы** применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы, при его наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Каждая таблица должна иметь номер и название (без сокращений). Над правым верхним углом таблицы помещают надпись «Таблица» с указанием ее порядкового номера без точки. На следующей строке дают заголовок таблицы. Точку в конце названия таблицы не ставят, например:

### Образец оформления

Таблица 2

Показатели экономической эффективности тура  
«Северные краски заповедного Байкала»

Обозначение и наименование показателя	Расчет по формуле	Сумма
$O_{кр}$ - критический объем производства	$O_{кр} = Z_{пост} / MD$	3 тур путевки
$OV_{кр}$ - критический объем выручки	$OV_{кр} = Z_{пост} / (MD / Ц)$	32 089 руб.
$Z_{пост кр}$ - критический уровень постоянных затрат	$Z_{пост кр} = O_{кр} * MD$	18 225 руб.

Заголовки граф таблиц должны начинаться с прописных букв, подзаголовки - со строчных, если они составляют одно предложение с заголовком, и с прописных, если они самостоятельные. Например: заголовок «Корреспонденция счетов», а подзаголовки: «дебет» и «кредит». Заголовки и подзаголовки граф можно выполнять в отличие от текста курсовой работы через один интервал. Не рекомендуется включать в таблицу графу «Номера по порядку». Примечания к таб-

лице размещают непосредственно под ней. Если в тексте формулируется положение, подтверждающее или иллюстрируемое таблицей, необходимо дать на нее ссылку. В этом случае указывают ее полный номер и слово «Таблица» пишут в сокращенном виде в скобках, например: (табл. 2). Повторные ссылки на таблицы следует давать с сокращенным словом «смотри», например: (см. табл. 2). Таблицу желательно помещать после первого упоминания о ней в тексте, удобно для чтения без поворота курсовой работы. Если такое размещение не возможно, таблицу располагают так, чтобы для ее чтения надо было повернуть курсовую работу по часовой стрелке. Размеры таблицы, как правило, не должны превышать стандартного листа бумаги. Если она не размещается на таком формате, то ее переносят на следующую страницу. Если на второй странице таблица не заканчивается, то ставят, заголовок «Продолжение табл.» с указанием номера, заглавие таблицы на новой странице - не повторяют. В этом случае пронумеровывают графы ниже их заголовков (подзаголовков) и повторяют эту нумерацию на следующей странице вместо заголовка таблицы

### Образец оформления

Продолжение таблицы 2

Обозначение и наименование показателя	Расчет по формуле	Сумма
Ц <sub>кр</sub> - критическая цена реализации на единицу турпродукта:	$Ц_{кр} = З_{пост} / О_{кр} + З_{пер}$	11 913 руб.
Р <sub>затрат</sub> – рентабельность затрат	$Р_{затрат} = ЧП / З_{общ}$	21,9 %
Р <sub>продаж</sub> – рентабельность продаж	$Р_{продаж} = ЧП / В_{общ}$	18 %
ЧП - чистая прибыль	$ЧП = БП - НС$	42 915 руб.

и продолжают таблицу, повторив ее шапку (названия столбцов) В графиках таблиц нельзя оставлять свободные места: если данные отсутствуют, надо ставить тире. При заполнении табличных столбцов текстом, точку в конце текста не ставят. Дробные числа в таблицах приводят в виде десятичных дробей. При этом числовые значения в пределах одной графы должны иметь одинаковое количество десятичных знаков (также и в том случае, когда после целого числа следуют нули, например: 30,0 или 30.00). Показатели могут даваться через тире (10-20; 50-60 и т.д.), с математическими знаками (>5;<10 и т.д.). Расстояние между строками должно быть равно 1,0 интервала шрифт 12.

Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки граф - со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют само-

стоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят. Таблицы слева, справа и снизу, как правило, ограничивают линиями. Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте.



*Образец оформления титульного листа дневника*

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»  
Институт мировой экономики и международных отношений  
ЦК сервиса и рекреации

**ДНЕВНИК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**(по профилю специальности)**

ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ  
ПМ. 05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ  
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ  
Г

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
Базовая подготовка

Студент группы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(ФИО студента)

Иркутск, 20 \_\_\_\_\_

**Образец оформления приказа**

---

*(Наименование предприятия)*

**ПРИКАЗ**

№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*(Дата)*

О принятии студента на практику

На основании договора о прохождении практики

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Принять для прохождения производственной практики (по профилю специальности) студента ФГБОУ ВО «БГУ», Института мировой экономики и международных отношений, ЦК сервиса и рекреации с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

---

*(ФИО студента)*

2. Назначить руководителем практики производственной на предприятии (по профилю специальности)

---

*(Должность)*

---

*(ФИО руководителя практики на предприятии)*

М.П.

---

*(ФИО, должность руководителя предприятия)*

---

*(Подпись)*

*Образец оформления характеристики с предприятия*

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

на студента ФГБОУ ВО «БГУ», Института мировой экономики и международных отношений, ЦК сервиса и рекреации

\_\_\_\_\_ (ФИО студента)  
проходившего практику с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

В \_\_\_\_\_  
(наименование предприятия)

\_\_\_\_\_ (юридический адрес предприятия)

Во время прохождения производственной практики (по профилю специальности) студент выполнял следующие виды работ (функции):

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

проявил следующие знания, умения, способности:

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

зарекомендовал(а) себя:

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

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО)

М.П.

**Образец оформления отзыва руководителя практики от университета**

**ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ**

на студента ФГБОУ ВО «БГУ», Института мировой экономики и международных отношений, ЦК сервиса и рекреации

проходившего практику с \_\_\_\_\_ (ФИО студента) по \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

в \_\_\_\_\_ (наименование предприятия)

(юридический адрес предприятия)

За время прохождения производственной практики (по профилю специальности) на предприятии студент ФГБОУ ВО «БГУ» Института мировой экономики и международных отношений, ЦК сервиса и рекреации выполнил основные виды профессиональной деятельности, в результате которых им были освоены следующие компетенции:

<b>Профессиональные и общие компетенции</b>	<b>Освоение компетенции</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.	
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей;	
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;	
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;	
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих;	
ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги	
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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за 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.	

Руководитель практики от университета \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО)

*Образец оформления бланка оценки выполненных работ*

**ОЦЕНКА ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ НА ПРАКТИКЕ**

*(Фамилия, Имя, Отчество студента полностью)*

Обучающийся (аяся) на 3 курсе по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в ФГБОУ ВО «БГУ», Института мировой экономики и международных отношений, ЦК сервиса и рекреации успешно прошел (а) **производственную практику (по профилю специальности)** по профессиональному модулю **ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ** в объеме **72** часов, **ПМ. 05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ** в объеме **108** часов с «\_\_» \_\_\_\_\_ по «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. в

*(наименование предприятия)*

*(юридический адрес предприятия)*

**Виды и качество выполнения работ студентом на практике**

<b>Дата</b>	<b>Кол-во часов</b>	<b>Виды работ, выполненные студентом на практике, освоенные компетенции</b>	<b>Оценка руководителя практики от предприятия</b>	<b>Оценка руководителя практики от колледжа</b>
		Ознакомление с предприятием (опишите ОПФ, миссию, масштаб и специфику деятельности, местонахождение предприятия). ОК 1 – ОК 9; ПК 1.1		
		Ознакомление с организационной структурой управления на предприятии, правилами внутреннего трудового распорядка (приложите схему организационной структуры предприятия, свод правил внутреннего трудового распорядка) ОК 1 – ОК 9; ПК 1.1		
		Ознакомление с работой кадровой службы (опишите кадровую политику на предприятии: кто и как осуществляет поиск работников, их адаптацию, обучение, развитие карьеры, оценку деятельности, проанализируйте текучесть кадров). ОК 1 – ОК 9; ПК 1.3		
		Анализ структуры кадров на предприятии (постройте диаграммы структуры кадров по полу, возрасту, окладу, стажу, образованию, категории). ОК 1 – ОК 9; ПК 1.3		

		Изучение видов и способов бронирования. Ознакомление с правилами оформления заявки и подтверждения на бронирование от индивидуальных, организаций, турфирм. ОК 1 – ОК 9; ПК 1.1		
		Изучение последовательности и технологии резервирования мест в гостинице. ОК 1 - ОК 9; ПК 1.2		
		Изучение тарифов и скидок, применяемые в гостинице, программ лояльности. Ознакомиться с продажей гостиничных пакетов ОК 1- ОК 9; ПК 1.2		
		Изучение особенностей и методы гарантированного и негарантированного бронирования. ОК 1- ОК 9; ПК 1.2		
		Ознакомление с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией (по загрузке гостиницы, ожидаемому заезду, выезду гостей, состоянием номерного фонда и т.д.), ведению учета и хранения отчетных данных по бронированию (заявки, подтверждения, аннуляции). ОК 1 – ОК 9; ПК 1.1		
		Освоить правила аннулирования или изменения заявки на бронирование. ОК 1 – ОК 9; ПК 1.1, ПК 1.2		
		Освоить порядок и особенности заключение договора на гостиничное обслуживание между организациями, турфирмами и гостиницей. ОК 1 – ОК 9; ПК 1.2, ПК 1.3		
		Изучение основных функций и правил проведения ночного аудита, закрытия финансового дня. ОК 1 – ОК 9; ПК 1.2		
		Освоить использование АСУ гостиницей для обеспечения процесса бронирования. ОК 1 – ОК 9; ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3		

Итоговая оценка по производственной практике \_\_\_\_\_

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО)

Руководитель практики от университета \_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО)

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ**

ФИО

Обучающийся (аяся) на 3 курсе по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в ФГБОУ ВО «БГУ», Института мировой экономики и международных отношений, ЦК сервиса и рекреации успешно прошел (а) **производственную практику (по профилю специальности)** по профессиональному модулю **ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ** в объеме **72** часов, **ПМ. 05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ** в объеме **108** часов с «\_\_» \_\_\_\_\_ по «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. в

*наименование организации, юридический адрес*

**Виды и качество выполнения работ**

Виды работ, выполненных обучающимся во время практики	Коды освоенных компетенций	Качество (оценка) выполнения работ в соответствии с технологией и требованиями организации, в которой проходила практика
Ознакомление с предприятием (опишите ОПФ, миссию, масштаб и специфику деятельности, местонахождение предприятия).	ОК 1 -9 ПК 1.1 - 1.3	
Ознакомление с организационной структурой управления на предприятии, правилами внутреннего трудового распорядка (приложите схему организационной структуры предприятия, свод правил внутреннего трудового распорядка)	ОК 1 -9 ПК 1.1 - 1.3	
Ознакомление с работой кадровой службы (опишите кадровую политику на предприятии: кто и как осуществляет поиск работников, их адаптацию, обучение, развитие карьеры, оценку деятельности, проанализируйте текучесть кадров).	ОК 1 -9 ПК 1.1 - 1.3	
Анализ структуры кадров на предприятии (постройте диаграммы структуры кадров по полу, возрасту, окладу, стажу, образованию, категории)	ОК 1 -9 ПК 1.1 - 1.3	
Изучение видов и способов бронирования. Ознакомление с правилами оформления заявки и подтверждения на бронирование от индивидуальных, организаций, турфирм.	ОК 1 -9 ПК 1.1 - 1.3	
Изучение последовательности и технологии резервирования мест в гостинице.	ОК 1 -9 ПК 1.1 - 1.3	
Изучение тарифов и скидок, применяемые в гостинице, программ лояльности. Ознакомьтесь с продажей гостиничных пакетов	ОК 1 -9 ПК 1.1 - 1.3	
Изучение особенностей и методы гарантированного и негарантированного бронирования.		
Ознакомление с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией (по загрузке гостиницы, ожидаемому заезду, выезду гостей, состоянием номерного фонда и т.д.), ведению учета и хранения отчетных данных по бронированию (заявки, подтверждения, аннуляции).	ОК 1 -9 ПК 1.1 - 1.3	
Освоить правила аннулирования или изменения заявки на бронирование.	ОК 1 -9 ПК 1.1 - 1.3	
Освоить порядок и особенности заключение договора на гостиничное обслуживание между организациями, турфирмами и гостиницей.	ОК 1 -9 ПК 1.1 - 1.3	
Изучение основных функций и правил проведения ночного аудита, закрытия финансового дня.	ОК 1 -9	



	ПК 1.1 - 1.3	
Освоить использование АСУ гостиницей для обеспечения процесса бронирования.	ОК 1 -9 ПК 1.1 - 1.3	

**Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время производственной практики (по профилю специальности) (самостоятельность, активность и инициатива студента, исполнительская дисциплина, ответственность)**

---



---

Профессиональный модуль ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг в объеме **72** часов

---

(освоен/не освоен; оценка)  
Дата « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Профессиональный модуль ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих в объеме **108** часов

---

(освоен/не освоен; оценка)  
Дата « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись руководителя практики от университета:  
\_\_\_\_\_ /преподаватель Казачкова О.П.

МП  
Подпись ответственного лица организации (базы практики):  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
ФИО, должность