

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МУРМАНСКИЙ АРКТИЧЕСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)**

Филиал МАГУ в г.Кировске

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг
программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности
43.02.11 Гостиничный сервис

очной формы обучения

Составитель:
Преподаватель: Руденко Н.Н.
Анисимова Т.Р.

Утверждено на заседании цикловой
комиссии общих гуманитарных и
социально-экономических дисциплин
Протокол № 12 от 14.05.2018г.
Председатель цикловой комиссии

 Рысич О.А.

Кировск
2018

1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПМ.01

1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД): **бронирование гостиничных услуг.**

Рабочая программа производственной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

1.2. Цели и задачи производственной практики: формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение опыта практической работы по специальности.

1.3. Требования к результатам освоения учебной практики

В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности), реализуемой в рамках данного модуля с целью овладения указанным видом профессиональной деятельности, предусмотренным ФГОС СПО, обучающийся должен **приобрести практический опыт работы:**

ВПД	Практический опыт работы
Бронирование гостиничных услуг	<ul style="list-style-type: none">- приёма заказов на бронирование от потребителей;- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;- информирования потребителя о бронировании;

1.4. Количество часов на освоение программы учебной практики:

Всего - 36 часов

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной практики является сформированность у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

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.

ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план производственной практики

Виды работ	Тематика заданий практики по виду работы	Кол-во часов	Форма представления в отчете
Консультирование потребителя о применяемых способах бронирования.	Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице. Способы бронирования (устный,	6	Охарактеризовать способы бронирования. Составить словарь профессиональных
Выполнение бронирования различными методами и ведение его документационного обеспечения.	Изучение видов бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования	6	Охарактеризовать виды бронирования. Проанализировать преимущества и недостатки видов бронирования. Анализ представить в виде таблицы: «Преимущества и недостатки каждого из видов бронирования по отношению к гостю, по

Ведение учета отчетных данных по бронированию.	Оформление заказов на бронирование номеров. Составление алгоритма рассмотрения заявок. Этапы работы с заявками.	6	Охарактеризовать виды заявок на бронирование и действия по ним. Представить формы,
Ведение телефонных переговоров.	Взаимодействие службы бронирования с потребителями: виды передаваемой информации и каналы связи. Ознакомление с правилами	6	Составить правила ведения телефонных переговоров с потребителями
Информирование потребителя о бронировании.	Изучение функций информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов на бронирование.	6	Охарактеризовать информационные и телекоммуникационные технологии для
Информирование потребителя об аннулировании бронирования.	Оформление аннуляции бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.	6	Составить правила аннулирования бронирования. Аннуляция при
	ИТОГО:	36	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы производственной практики предполагает проведение практики в службах отелей, гостиниц на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием/организацией, куда направляются обучающиеся.

3.2. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Руководство производственной практикой осуществляют преподаватели, имеющие высшее профессиональное образование по профилю специальности, а также работники предприятий/организаций, закрепленные за обучающимися.

Преподаватели должны иметь опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 -го раза в 5 лет.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется преподавателем в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные профессиональные компетенции)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК.1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике. Оценка результата профессиональной компетентности по отзыву руководителя практики.
ПК.1.2 Бронировать и вести документацию.	Наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике. Оценка результата профессиональной компетентности по отзыву руководителя практики.
ПК.1.3 Информировать потребителя о бронировании.	оценка выполнения практической работы; оценка внеаудиторной самостоятельной; наблюдение за прохождением производственной практики

Результаты обучения (освоенные общие компетенции)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Оценка на защите отчета по практике
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении работ по производственной практике.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении работ по производственной практике.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении работ по производственной практике.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении работ по производственной практике.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Оценка результатов коммуникативной деятельности обучающегося при выполнении работ по производственной практике; характеристика.
ОК 7. Брать на себя ответственность за	Наблюдение и оценка результатов

работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	деятельности обучающегося при выполнении работ по производственной практике; характеристика.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Оценка результатов использования обучающимся методов и приемов личной организации при выполнении работ по производственной практике; характеристика.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении работ по производственной практике.

5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: компьютер, проектор, сеть Интернет/Инtranет, программное обеспечение общего и профессионального назначения, программа «1С: Предприятие Румба-8 Управление отелем», посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс, наглядные пособия.

Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник. - М.: Академия, 2018
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Серия: Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. [Электронный ресурс]. - URL: [https://biblio-online .ru /](https://biblio-online.ru/) Юрайт
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. [Электронный ресурс]. - URL: [https://biblio-online .ru /](https://biblio-online.ru/) Юрайт

Дополнительные источники:

4. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник / С. Медлик, Х. Инграм; пер. А.В. Павлов. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub. ru/index.php? page=book&id=436731](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731) Университетская библиотека
5. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под ред. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и к^о», 2018. - 284 с.: ил. - Библиогр.: с. 275 - 277. - ISBN 978-5-394-01274-7 ; То же [Электронный ресурс]. URL: [http://biblioclub.ru/ index. php? page=book&id=496155](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155) Университетская библиотека
6. Francis O’Hara. Be my guest: учебное пособие для студентов, 2015
7. HOSTEL & CATERING SERVICE: учебник для студентов. - М.: Express Publishing, 2015

Периодические издания:

1. Журнал «Гостиничное дело»