

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»**

**ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА ОДЕЖДЫ**

(Наименование колледжа)

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор,  
проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«30» 06 2020 г.

## ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Цикловая комиссия: Общепрофессиональных дисциплин

Специальность: 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Квалификация: Менеджер

Программа подготовки: Базовая

### План учебного процесса

Индекс	Наименование практик (по разделам и видам)	Очное обучение			Заочное обучение		
		Номер семестра	Кол-во недель	Часы	Номер семестра	Кол-во недель	Часы
<b>ПМ 01: Бронирование гостиничных услуг</b>							
ПП.01.01	Производственная практика, бронирование гостиничных услуг	3,4	2	72			

Санкт-Петербург  
2020

Программа практики составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

и на основании учебного плана № 20-02-1-28, 19-02-1-28

Составитель(и): Преподаватель Л.В. Яшнева

*(должность, Ф.И.О., подпись)*

Председатель цикловой  
комиссии:

С.И. Семашкевич

*(Ф.И.О. председателя, подпись)*

#### **СОГЛАСОВАНИЕ:**

Директор колледжа: В.П. Фортуна

*(Ф.И.О. директора, подпись)*

Методический отдел: С. А. Ястребова

*(Ф.И.О. сотрудника отдела, подпись)*

# Производственная практика (по профилю специальности)

ПП.01.01

## Бронирование гостиничных услуг

(Индекс и название практики согласно учебному плану)

### 1. Место производственной практики (по профилю специальности) в структуре ППССЗ

Производственная практика (по профилю специальности) является завершающим этапом изучения профессионального модуля ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»

### 2. Цель производственной практики (по профилю специальности)

Формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в бронировании гостиничных услуг

### 3. Задачи производственной практики (по профилю специальности)

- Изучить структуру гостиничного комплекса и службы бронирования
- Изучить организацию рабочего места
- Изучить функции отдела и должностных лиц, осуществляющих бронирование
- Изучить процесс осуществления бронирования

### 4. Компетенции, формируемые у обучающегося в процессе прохождения производственной практики (по профилю специальности)

Общекультурные: (ОК)

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.

Профессиональные: (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 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены

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.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

**5. В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) обучающийся должен:**

- Иметь практический опыт:
- приема заказов на бронирование от потребителей (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3)
  - выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения (ОК 1-9, ПК 1.2-1.3)
  - информирования гостя по бронированию (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3)
- Уметь:
- организовывать рабочее место (ОК 1-9, ПК 1.1-4.4);
  - оформлять и составлять различные виды заявок и бланков (ОК 1-9, ПК 1.1-4.4);
  - вести учет и хранение отчетных данных (ОК 1-9, ПК 1.1-4.4);
  - владеть технологией ведения телефонных переговоров (ОК 1-9, ПК 1.1-1.4);
  - аннулировать бронирование (ОК 1-9, ПК 1.1-1.4);
  - консультировать потребителей о применяемых способах бронирования (ОК 1-9, ПК 1.1-4.4);
  - осуществлять гарантирование бронирования различными методами (ОК 1-9, ПК 1.1-1.4);
  - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования (ОК 1-9, ПК 1.1-1.4);
- Знать:
- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (ОК 1-9, ПК 1.1-4.4);
  - организацию службы бронирования (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3);
  - виды и способы бронирования (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3);
  - виды заявок по бронированию и действия по ним (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3);
  - последовательность и технологию резервирования мест в гостинице (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3);
  - состав, функции и возможности использования информационных и коммуникационных технологий для приема заказов (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3);
  - правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3);
  - особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3);
  - правила аннулирования бронирования (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3);
  - правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3).
  - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3)

**6. Дисциплины (модули, практики) ППССЗ, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:**

- МДК.01.01 Организация деятельности бронирования гостиничных услуг (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3)
- ОП.07 Сервисная деятельность (ОК 1-9, ПК 1.3, 2.2, 4.1)
- ОП.01 Менеджмент (ОК 1-9, ПК 1.3, 2.2-2.6, 3.1-3.3)

**7. Форма проведения производственной практики (по профилю специальности)**

Рассредоточенно  Концентрированно

**8. Место проведения производственной практики (по профилю специальности)**

- Базами производственной практики (по профилю специальности) являются организации, учреждения и предприятия, ведущие свою деятельность в области туризма

**9. Содержание производственной практики (по профилю специальности)**

Наименование и содержание разделов (этапов)	Объем (часы)
<b>Раздел 1. Организация службы бронирования</b>	<b>24</b>

Наименование и содержание разделов (этапов)	Объем (часы)
Санитарно-гигиенические требования к работникам гостиничного предприятия. Требования современного рынка труда к выпускникам средних профессиональных учебных заведений. Виды профессиональной деятельности и профессиональные компетенции. Формы организации труда, режим работы и правила внутреннего распорядка на учебной практике. Вводный инструктаж по охране труда и пожарной безопасности. Учет и хранение отчетных данных; Оформление заявок на бронирование, полученных по разным каналам Технология приема заказа от потребителей и оформление его. Оформление и составление различных видов заявок и бланков; Организация и технология перевода негарантированного бронирования в гарантированное Организация и выполнение технологии бронирования и ведения документации. Оформление бланков подтверждения бронирования гостиничных услуг как на русском, так и на английском языках Организация и технология аннуляции бронирования как негарантированного, так и гарантированного. Оформление бланков аннуляции бронирования	
<b>Раздел 3. Подведение итогов практики</b>	<b>8</b>
- Обобщение материалов, выводы. Оформление отчета по практике и других документов (отзыв руководителя практики от предприятия, дневник практики). - Этап 8. Подготовка презентации к защите отчета. Сдача зачета по практике	
<b>Текущий контроль</b> (проверка выполнения плана-графика практики; собеседование по разделам)	<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация (зачет)</b>	<b>2</b>
<b>Раздел 2. Автоматизированные системы бронирования гостиничных услуг</b>	<b>24</b>
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования	
<b>Раздел 3. Подведение итогов практики</b>	<b>8</b>
- Обобщение материалов, выводы. Оформление отчета по практике и других документов (отзыв руководителя практики от предприятия, дневник практики). - Подготовка презентации к защите отчета. Сдача зачета по практике	
<b>Текущий контроль</b> (проверка выполнения плана-графика практики; собеседование по разделам)	<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация (зачет)</b>	<b>2</b>
<b>ВСЕГО:</b>	<b>72</b>

#### 10. Формы отчетности по производственной практике (по профилю специальности)

Отчет о практике, дневник практиканта, аттестационный лист, отзыв руководителя практики, презентация по материалам практики. Результаты пройденной практики представляются в виде презентации и её защиты и папки с отчётом.

Отчёт обучающимися выполняется индивидуально, объемом не менее 7 листов и сдается в последний день практики.

#### 11. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций по результатам прохождения производственной практики (по профилю специальности)

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций
86 - 100	5 (отлично)	Обучающихся соблюдал сроки прохождения практики; отчетные материалы полностью соответствуют программе практики и имеют практическую ценность; индивидуальное задание выполнено полностью и на высоком уровне, получены положительные аттестационный лист и отзыв от предприятия; качество оформления отчета и презентации соответствуют требованиям. В процессе защиты отчета обучающихся дал полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области.
75 – 85	4 (хорошо)	Обучающихся соблюдал сроки прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики, содержат стандартные выводы и

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций
		рекомендации практиканта; индивидуальное задание выполнено, получены положительные аттестационный лист и отзыв от предприятия; качество оформления отчета и презентации соответствуют требованиям. В процессе защиты отчета обучающихся дал полный ответ, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный.
61 – 74		Обучающихся соблюдал сроки прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики, содержат стандартные выводы и рекомендации практиканта; индивидуальное задание в целом выполнено с несущественными ошибками, получены положительные аттестационный лист и отзыв от предприятия; качество оформления отчета и / или презентации имеют несущественные ошибки. В процессе защиты отчета обучающихся дал стандартный ответ, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки.
51 - 60	3 (удовлетворительно)	Обучающихся соблюдал сроки прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики, собственные выводы и рекомендации практиканта по итогам практики отсутствуют; индивидуальное задание выполнено с существенными ошибками, получены удовлетворительные аттестационный лист и (или) отзыв от предприятия; качество оформления отчета и / или презентации имеют многочисленные несущественные ошибки. В процессе защиты отчета обучающихся дал ответ с существенными ошибками или пробелами в знаниях по некоторым разделам практики. Демонстрирует понимание содержания практики в целом, без углубления в детали.
40 – 50		Обучающихся нарушал сроки прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики, собственные выводы и рекомендации практиканта по итогам практики отсутствуют; индивидуальное задание выполнено с существенными ошибками, получены удовлетворительные аттестационный лист и (или) отзыв от предприятия; качество оформления отчета и / или презентации имеют многочисленные существенные ошибки. В процессе защиты отчета обучающихся продемонстрировал слабое понимание сущности практической деятельности, допустил существенные ошибки или пробелы в ответах сразу по нескольким разделам программы практики, незнание (путаницу) важных терминов.
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	Обучающихся систематически нарушал сроки прохождения практики; не смог справиться с практической частью индивидуального задания; отчетные материалы частично не соответствуют программе практики; получен неудовлетворительный аттестационный лист и (или) отзыв от предприятия; качество оформления отчета и (или) презентации не соответствуют требованиям. В процессе защиты отчета обучающихся продемонстрировал неспособность ответить на вопрос без помощи преподавателя, незнание значительной части принципиально важных практических элементов, многочисленные существенные ошибки.
1 – 16		Обучающихся систематически нарушал сроки прохождения практики; не смог справиться с индивидуальным заданием; отчетные материалы не соответствуют программе практики; получен неудовлетворительный аттестационный лист и (или) отзыв от предприятия; отчет к защите не представлен.
0		Обучающихся практику не проходил.

## 12. Учебная литература и другие информационные источники

### а) основная учебная литература

- Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
- Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеев, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/44183.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### б) дополнительная учебная литература

- Медлик С. Гостиничный бизнес : учебник / Медлик С., Инграм Х.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR

BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.htm> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. . Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.]. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0386-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

в) Методическое обеспечение производственной практики (по профилю специальности)

1. Безрукова Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Безрукова Н.Л.. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/97791.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Оформление отчетов по практике, курсовых и выпускных квалификационных работ [Электронный ресурс]: методические указания / Сост. Яшнева Л. В. — СПб.: СПбГУПТД, 2019.— 30 с.— Режим доступа: [http://publish.sutd.ru/tp\\_ext\\_inf\\_publish.php?id=2019266](http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2019266)

г) Официальные справочно-библиографические и периодические издания

1. Периодическое издание журнал «Сервис plus» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/86043.html> - ЭБС «IPRbooks»

### 13. Демонстрационные и раздаточные материалы

комплект учебно-методической документации, комплекты форм, бланков:

форма карты гостя;

бланк листа бронирования;

бланк листа изменения бронирования;

бланк аннуляции бронирования;

бланк подтверждения бронирования.

### 14. Материально-техническое и программное обеспечение производственной практики (по профилю специальности)

Практика проводится на предприятиях, в учреждениях (организациях) различных форм собственности и правового статуса, количественных параметров, предоставляющих услуги гостиничного сервиса. С ними заключается договор о сотрудничестве, утверждается использование необходимой материальной базы и технического оснащения.

### 15. Обязанности обучающегося во время прохождения производственной практики (по профилю специальности)

Обучающийся обязан соблюдать правила техники безопасности и охраны труда, правила внутреннего распорядка, вести и своевременно представлять необходимую документацию по выполнению программы практики.

### 16. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки практического опыта умений и знаний, характеризующие этапы формирования компетенций по результатам прохождения производственной практики (по профилю специальности)

№ п/п	Формулировка вопроса (задания, оценочного материала)
1	Основы организации рабочего места специалиста по бронированию
2	Дайте характеристику специальному оборудованию и оснащению гостиниц, сопровождающим АСУ гостиничным процессом; технологическому оборудованию, программному обеспечению процесса бронирования
3	Проанализируйте соответствие выбора форм бронирования
4	Проанализируйте выбор форм и методов информирования гостей о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
5	Проанализируйте составление и обработку необходимой документации при процессе бронирования
6	Какие задания были выполнены за время прохождения практики, какие результаты получены?
7	Какие организационно-управленческие изменения можно предложить для повышения эффективности

№ п/п	Формулировка вопроса (задания, оценочного материала)
	предприятия?
8	Какой организационный опыт Вы приобрели в период прохождения практики?
9	Какие теоретические знания и практические умения были закреплены благодаря прохождению практики?

**17. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания практического опыта, умений и знаний, характеризующих этапы формирования компетенций по результатам прохождения производственной практики (по профилю специальности)**

• **Форма проведения промежуточной аттестации по практике**

устная  письменная  компьютерное тестирование  иная\*

• **Особенности проведения зачета по практике**

Время на защиту отчёта по практике отводится не более 10 минут, в течение которых обучающийся при помощи презентации должен рассказать о проделанной работе и о конечном результате. При подготовке к ответу нельзя пользоваться сетями интернет и справочными материалами. Оценка выставляется после защиты.