

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)  
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

« 28 »  Шилов С.П.  
2020 г.



ПП.01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ  
ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ  
Рабочая программа производственной практики для обучающихся  
по программе подготовки специалистов среднего звена  
43.02.11 Гостиничный сервис  
(углубленная подготовка)  
Форма обучения – очная

Талипова Гульфия Маратовна. ПП.01.01 Организация службы бронирования. Рабочая программа производственной практики профессионального модуля для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

Рабочая программа производственной практики опубликована на сайте Тобольского пединститута им. Д.И. Менделеева (филиал) ТюмГУ: Организация службы бронирования. [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>

© Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Талипова Гульфия Маратовна, 2020

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы производственной практики (по профилю специальности).....	4
2. Результаты освоения программы производственной практики (по профилю специальности).	4
3. Содержание программы производственной практики (по профилю специальности).....	5
4. Условия реализации программы производственной практики (по профилю специальности).	7
4.1. Материально-техническое обеспечение.....	7
4.2. Информационное обеспечение обучения.....	7
5. Контроль и оценка результатов прохождения практики.....	7

## 1. Паспорт программы производственной практики

### 1.1. Область применения программы.

Программа производственной практики ПП.01.01 Организация службы бронирования является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения квалификации: менеджер и основных видов деятельности (ВД): Организация службы бронирования

### 1.2. Цели и задачи практики – требования к результатам прохождения практики

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения практики должен:

**иметь практический опыт:**

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;

### 1.3. Количество часов прохождения практики:

Сроки прохождения учебной практики: VI семестр.

Общая продолжительность: 72 часа, 2 недели

Форма аттестации: зачет.

## 2. Результаты освоения производственной практики

Результатом освоения программы практики является овладение обучающимся видом профессиональной деятельности: Гостиничный сервис, в том числе профессиональными компетенциями (ПК):

Код	Наименование результатов 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, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат

	выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

### 3.Содержание производственной практики

ПК	Код и наименование профессионального модуля, МДК	Количество часов на производственную практику по ПМ, по соответствующим МДК	Виды работ в форме практической подготовки
1	2	3	4
ПК 1.1 - ПК 1.3	МДК. 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	72	<p>Ознакомление с порядком прохождения производственной практики, ее программой и отчетностью.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Знакомство с организационной структурой гостиничного предприятия,</li> <li>- Знакомство со службой бронирования,</li> <li>- Заполнение заявок по бронированию и действия по ним,</li> <li>- Информирование потребителя о бронировании через информационные и телекоммуникационные системы</li> <li>- Последовательность и технологию резервирования мест в гостинице,</li> <li>- Заполнение бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств, туроператоров,</li> <li>- Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителем при бронировании,</li> <li>- Работа с отзывами и жалобами гостей.</li> </ul>
	Всего часов	72	

### 4. Условия реализации программы практики

#### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в форме практической подготовки в рамках профессионального модуля название модуля. Условием допуска обучающихся к производственной практике (по профилю специальности) является освоенная учебная практика.

Производственная практика проводится на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и организацией, куда направляются обучающиеся.

Базами практик являются учреждения сферы гостеприимства, оснащенные современным оборудованием, наличием квалифицированного персонала, осуществляющих соответствующие виды деятельности, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки.

## 4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1041498> (дата обращения: 10.04.2020). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Дополнительная литература:

1. Резник, Г.А. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803> (дата обращения: 10.04.2020). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

2. Ключевская, И.С. Маркетинг гостиничного предприятия: учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 236 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015631-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1044015> (дата обращения: 10.04.2020). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

### Интернет-ресурсы:

1. Знаниум - <https://new.znanium.com/>
2. Лань - <https://e.lanbook.com/>
3. IPR Books - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>
6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>
7. "ИВИС" (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>
8. Электронная библиотека Тюмгу - <https://library.utmn.ru/>

**Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:** Платформа для электронного обучения MicrosoftTeams

## 5. Контроль и оценка результатов прохождения практики

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК.1.1. Прием заказов от потребителей и оформление его.	- приема заказов на бронирование от потребителей,	Оценка выполнения практической работы
ПК.1.2. Бронировать и вести документацию.	- выполнения бронирования и ведение его документационного обеспечения, -	

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	- информирования потребителя о бронировании	Наблюдение и оценка
---	---	---------------------

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 умения.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<b>ОК 1</b> Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснование выбора профессии;</li> <li>- определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимые орудия труда;</li> <li>- определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимых орудий труда;</li> <li>- определение положительных и отрицательные стороны профессии;</li> <li>- определяет перспективы развития в профессиональной сфере.</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике.</i>
<b>ОК 2</b> Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение задач деятельности с учетом поставленных целей и способов их достижений;</li> <li>- выстраивание плана (программы) деятельности;</li> <li>- выбор способа (технологии) решения задач в соответствии с заданными условиями и имеющимся ресурсами;</li> <li>- прогнозирование результатов выполнения деятельности в соответствии с задачей;</li> <li>- анализ результатов выполняемых действий и выявление причин отклонений от норм (эталона);</li> <li>- оценка результатов своей деятельности, их эффективности и качества.</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике.</i>
<b>ОК 3</b> Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение функциональных обязанностей в рамках заданной рабочей ситуации;</li> <li>- выбор способов и средств осуществления деятельности с учетом определенных факторов;</li> <li>- определение показателей результативности деятельности в соответствии с поставленной задачей деятельности;</li> <li>- предложения способов коррекции деятельности на основе результатов оценки продукта;</li> <li>- принятие ответственности за принятое решение.</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике.</i>
<b>ОК 4</b> Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение методами и способами поиска информации;</li> <li>- осуществление оценки значимости</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических</i>

для постановки профессиональных задач, профессионального и личностного развития	информации для выполнения профессиональных задач; - классифицирует и обобщает информацию; - оценивает полноту и достоверность информации.	занятиях при выполнении работ по производственной практике.
<b>ОК 5</b> Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	- владение персональным компьютером; - осуществление поиска информации в сети интернет и различных электронных носителях - использование программного обеспечения в решении профессиональных задач; - использование средств ИТ для обработки и хранения информации; - создание презентации в различных формах.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике.
<b>ОК 6</b> Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- осуществление взаимодействия с коллегами в процессе решения задач; - владение технологией эффективного общения (моделирование, организация общения, управление общением, рефлексия общения) с коллегами, руководством, потребителями - владение технологией группового обсуждения: аргументировано отвергает или принимает идеи; - составление отчетов в соответствии с запросом и предъявляемыми требованиями	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике.
<b>ОК 7</b> Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	- выполнение управленческих функций; - организация работы по выполнению задания в соответствии с инструкциями; - осуществление соотнесения результатов выполненных заданий со стандартизированными нормами	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике.
<b>ОК 8</b> Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития; - владение навыками самоорганизации и применяет их на практике; - составление программы саморазвития, самообразования; - выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике.
<b>ОК 9.</b> Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- владение навыками адаптации в новых ситуациях; - умение внедрять инновационные методы работы, новые технологии профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике



