

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 05.07.2021 11:57:11

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**«Курский государственный университет»**

**Колледж коммерции, технологий и сервиса**

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 05.07.2021 г., № 12

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**ПП.04.01. Рабочая программа производственной практики**  
**ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников**  
**службы бронирования и продаж»**  
**для специальности 43.02.14 Гостиничное дело**



Программа производственной практики профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косинова Ж.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

## **1. Цель производственной практики**

Цель производственной практики – приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций.

## **2. Задачи производственной практики**

Передача обучаемым практических умений организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного предприятия; - оформление документов по бронированию и продажам; - передача обучаемым практических умений по осуществлению контроля за деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж.

## **3. Место производственной практики в структуре ППССЗ**

Программа производственной практики является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

На освоение практики по профилю специальности **ПП.04** учебным планом отводится 72 часа, которые отрабатываются в шестом семестре на третьем курсе обучения в **ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».**

Для освоения данной практики обучающемуся необходимо:

### **иметь практический опыт**

- в разработке операционных процедур и стандартов службы бронирования и продаж;
- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы бронирования и продаж.

## **4. Место и время проведения производственной практики**

Производственная практика **ПП.04** проводится в предприятиях гостиничного сервиса города Курска. Это современные рентабельные предприятия:

- ГК «Аврора»
- ГК «Престиж»
- Отель «Соловьиная роща»
- Гостиница «Октябрьская»
- Гостиница «Элемент»
- Гостиница «Роща невест»
- Гостиница «Белая акация»

## **5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики**

Производственная практика направлена на формирование у студентов профессиональных и общих компетенций.

Профессиональные компетенции:

ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Общие компетенции:

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

## 6. Структура и содержание производственной практики

Общая трудоемкость производственной практики составляет 72 часа.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Общее кол-во часов	Формы текущего контроля
Раздел 1. Организация работы службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.			
	Тема 1.1. Организация рабочего места.	4	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
	Тема 1.2. Специализированное программное обеспечение гостиничного предприятия	4	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
	Тема 1.3. Профессиональные программы приема заказа и обеспечения бронирования	4	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ;

			2.Оценка оформления дневника практики
<b>Раздел 2. Предоставление услуг по бронированию и продажам в гостиничном предприятии.</b>			
	Тема 2.1. Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.	<b>20</b>	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
	Тема 2.2. Оформление текущей документации службой бронирования и продаж гостиничного предприятия. Текущая работа с гостями	<b>24</b>	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
<b>Раздел 3. Организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия.</b>			
	Тема 3.1. Контроль за деятельностью службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.	<b>8</b>	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
	Тема 3.2. Взаимодействие со службами гостиничного предприятия.	<b>4</b>	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника практики
	Дифференцированный зачет	<b>4</b>	
	<b>Всего:</b>	<b>72*</b>	

\* в т.ч. 68 часов – практическая подготовка

## Содержание практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание основных видов работ	Общее кол-во ча- сов
Раздел 1. Организация работы службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.			<b>12</b>
	Тема 1.1. Организация рабочего места..	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вводный инструктаж по технике безопасности.</li> <li>2. Организация рабочего места.</li> </ol>	4
	Тема 1.2. Специализированное программное обеспечение гостиничного предприятия	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение порядка оформления заявки на бронирование.</li> <li>2. Выполнение операций по внесению данных бронирования с использованием специализированного программного обеспечения.</li> </ol>	4
	Тема 1.3. Профессиональные программы приема заказа и обеспечения бронирования	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выполнение оформления приема заказа и обеспечения бронирования.</li> </ol>	4
Раздел 2. Предоставление услуг по бронированию и продажам в гостиничном предприятии.			<b>44</b>
	Тема 2.1. Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выполнение процедуры бронирования с использованием телефона.</li> <li>2. Выполнение процедуры бронирования с использованием Интернета и туроператора.</li> <li>3. Выполнение процедуры бронирования с использованием сайтов отелей и системы интернет-бронирования.</li> <li>4. Выполнение индивидуального бронирования.</li> <li>5. Выполнение группового, от компаний и коллективного бронирования..</li> </ol>	20
	Тема 2.2. Оформление текущей документации службой бронирования и продаж гостиничного предприятия. Текущая работа с гостями	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выполнение внесения изменений в листы ожидания. Выполнение оформления заявок на резервирование номеров.</li> <li>2. Выполнение аннуляции бронирования. Выполнение предоставления информации о возможных штрафных санкциях в отношении гостей.</li> <li>3. Выполнение внесения дополнительной информации в заказ на бронирование.</li> <li>4. Выполнение оформления счетов на предоплату и подтверждения о резервировании номеров.</li> <li>5. оформления бланков документов при неявке, отмене и аннуляции бронирования.</li> <li>6. Выполнение информирования гостей о наличии свободных номеров за-</li> </ol>	24

		прошенной категории на требуемый период и их стоимости. 7. Выполнение информирования служб гостиничного предприятия об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	
Раздел 3. Организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия.			<b>12</b>
	Тема 3.1. Контроль за деятельностью службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.	1.Выполнение проверки информации по бронированию мест и специальных заказов на услуги и состоянии номерного фонд. 2. Выполнение контроля за передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	8
	Тема 3.2. Взаимодействие со службами гостиничного предприятия.	1.Выполнение отслеживания за получением обратной связи от соответствующих служб	4
	Дифференцированный зачет		<b>4</b>
	<b>Всего:</b>		<b>72</b>

## **7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной практике**

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы обучающихся на производственной практике являются:

1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия, на котором обучающийся проходит производственную практику.
2. Нормативно-техническая и технологическая документация предприятия.
3. Методические разработки для обучающихся, определяющие порядок прохождения и содержание производственной практики.
4. Входные и выходные документы предприятия.
5. Внутренние документы предприятия.
6. Формы для заполнения отчетной документации по практике (график, прохождения практики, дневник прохождения практики, задание по практике, аттестационный лист по практике, характеристика и т.п.).

## **8. Формы промежуточной аттестации (по итогам производственной практики)**

Итогом производственной практики (практики по профилю специальности) является оценка, которая выставляется руководителем практики от Университета на основании наблюдений за самостоятельной работой обучающихся, качества выполнения и защиты отчета по практике и предъявленной оценки руководителя практики от предприятия.

Форма промежуточной аттестации по производственной практике – дифференцированный зачет.

## **9. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики**

Перечень учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

### **Основные источники:**

1. Аитов, В. Ф. Английский язык (a1-v1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Ф. Аитов, В. М. Аитова, С. В. Кади. — 13-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08943-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/448454>.
2. Буренко, Л. В. Грамматика английского языка. Grammar in levels elementary – pre-intermediate: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. В. Буренко, О. С. Тарасенко, Г. А. Краснощекова; под общей редакцией Г. А. Краснощековой. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 227 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9261-8. — Текст:



электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437709>.

3. Винтайкина, Р. В. Немецкий язык (B1): учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. В. Винтайкина, Н. Н. Новикова, Н. Н. Саклакова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 377 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12125-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/446858>.

4. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (a2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://biblio-online.ru/bcode/444578>.

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433890>.

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433891>.

7. Шпырня О.В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело» / Шпырня О.В.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 119 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78034.html>.— ЭБС «IPRbooks»

#### **Дополнительные источники:**

1. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт".

2. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.— М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 240с.

3. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.— М.: Издательский центр «Академия», 2019

4. Ивлева, Г. Г. Немецкий язык: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11049-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/444375>.

5. Ивлева, Г. Г. Справочник по грамматике немецкого языка: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12963-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/448651>.

6. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие. 5-е изд. стер. — М.: КНОРУС, 2019 — 200с..

7. Кузьменкова, Ю. Б. Английский язык + аудиозаписи в ЭБС : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. Б. Кузьменкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 441 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00804-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/433316>.

8. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 1: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09890-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437048>.

9. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 2: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 254 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09927-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437049>.

10. Миляева, Н. Н. Немецкий язык. Deutsch (A1—A2): учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08121-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/433888>.

11. Невзорова, Г. Д. Английский язык. Грамматика: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Д. Невзорова, Г. И. Никитушкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 213 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09886-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437254>.

12. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // СПС "Гарант Эксперт"

13. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред. ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"

## **Журналы (электронные):**

- «Отель»
- «Пять звезд»
- «Гостиница и ресторан»
- «PRO - отель»
- «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

## **Интернет-ресурсы**

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.wise-travel.ru](http://www.wise-travel.ru), свободный;
2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru), свободный;
3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.tourprom.ru](http://www.tourprom.ru), свободный;
4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.traveldailynews.com](http://www.traveldailynews.com), свободный;
5. Сайт информационного портала «Новости туристической индустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.travelmole.com](http://www.travelmole.com), свободный.
6. <http://www.dw-world.de/dw/article/0,,268275,00.html?maca=de-podcast-marktplatz-1374-xml-mrss> обучающие лекции на немецкой радиоволне.
7. <http://www.hoteljob-international.de/> объявления с предложениями и запросами о работе в сфере гостиничного сервиса.
8. [http://www.ciao.de/Erfahrungsberichte/Hotelfachmann\\_frau\\_\\_137788](http://www.ciao.de/Erfahrungsberichte/Hotelfachmann_frau__137788)  
[http://www.berufe-gastgewerbe.ch/d/hofa/img/I\\_hofa\\_08.pdf](http://www.berufe-gastgewerbe.ch/d/hofa/img/I_hofa_08.pdf)  
<http://www.dehoga-nrw.de/262.html>  
сайты с текстами-отзывами, описывающими производственную практику на различных позициях в отелях Германии и Австрии.
9. <http://www.gastgewerbe-magazin.de/>  
<http://www.hotelier.de/hotellerie/>  
ON-Line журналы, издаваемые для сферы гостиничного сервиса.
10. <http://www.weserbergland.net/>  
<http://www.eggerts.de/>  
<http://www.kaliebe.de/>  
<http://www.bareiss.com/>  
<http://www.schloss-doettingen.de/data/index.php>  
<http://www.ostseelandhaus.de/Indexa.html>  
<http://www.hotel-hoehenblick.de/>