



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
ГД.0.30.08.2016

Лист 1 из 9

## ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

вид практики производственная  
профессиональный модуль ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг  
факультет туристского сервиса  
специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
квалификация менеджер

<b>Общая трудоемкость</b> <i>(в академических часах)</i>  <b>в т.ч. самостоятельных</b>	108 час.
<b>Форма промежуточной аттестации</b> Зачет по практике	<u>4</u> семестр

Москва 2016



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
ГД.0.30.08.2016

Лист 2 из 9

Программа практики составлена на основании ФГОС СПО  
и учебного плана МГИИТ имени Ю.А.Сенкевича  
на кафедре Гостиничного дела  
факультета Туризма и гостеприимства

Составитель программы практики  
И.Б. Ненашева

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры гостиничного дела  
Протокол заседания от «30» августа 2016г. № 1  
Заведующий кафедрой О.В. Пасько

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



## **1. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ШССЗ**

Программа практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности: бронирование гостиничных услуг.

## **2. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ**

Вид практики: производственная (по профилю специальности)

Способ: выездная (на базе предприятия),

Форма проведения: в составе учебной группы

## **3. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ**

Производственная практика имеет целью комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта.

## **4. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ**

По виду профессиональной деятельности 4.3.1. Бронирование гостиничных услуг

владеть практическим опытом:

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

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;

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 технологий для приема заказов;  
правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагенств, операторов;  
особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;  
правила аннулирования бронирования;  
правила ведения телефонных переговоров и поведения конфликтных ситуациях с потребителем при бронировании;  
состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования

## 5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Результатами обучения при прохождении практики является освоение профессиональных компетенций:

вид профессиональной деятельности	код	наименование результатов практики
	ОК 3	Способность решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
	ОК 5	Использование информационно-коммуникационных технологий для совершенствования профессиональной деятельности.
	ОК 6	Способность работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
	ОК 7	Умение 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.
Бронирование гостиничных услуг	ПК 1.1	Умение принимать заказ от потребителей и оформлять его.
	ПК 1.2	Владение навыками ведения документации



	ПК 1.3	Умение информировать потребителя о бронировании
--	--------	---

## 6. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Этапы практики, виды работ	Трудоемкость (в часах)		Формируемые компетенции	Формы текущего контроля
		Практическая работа на производстве	Самостоятельная работа		
1.	Производственный инструктаж. Общее знакомство с гостиницей	6	6	ПК 1.2 ОКЗ	Заполнение документации по ТБ
2.	Знакомство со службой бронирования гостиницы	6	6	ПК 1.1	Экспертное наблюдение и оценка за практическое задание по составлению структурной схемы предприятия
3	Оформление подготовительной документации для бронирования номеров	6	6	ПК 1.1	Экспертное наблюдение и оценка за качество оформления документации для бронирования номеров
4	Оформление заявок на бронирование	18	6	ПК 1.2	Экспертное наблюдение и оценка за качество оформления заявок на бронирование
5	Ведение учета при бронировании номеров	18	6	ПК 1.2	Образцы заполнения документов
6	Бронирование номерного фонда Бронирование и оплата дополнительных услуг	18	6	ПК 1.2	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике
7	Оформление бронирования по программам, имеющим в	18	6	ПК 1.1	Экспертное наблюдение



	гостинице («Амадеус», «Фиделио»).			ПК. 1.2	и оценка на практических занятиях
8	Аннуляция бронирования	6	6	ПК 1.2	Экспертная оценка
9	Изложение последовательности заполнения документов при бронировании, подтверждение заявки бронирования	6		ПК 1.3 ОК 7,8,9	Экспертное наблюдение и оценка
10	Информирование потребителя о бронировании по эл.почте и по телефону	6	6	ПК 1.3 ОК 5	Экспертное наблюдение

## 7. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с «Положением об организации и проведении практик обучающихся в Государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования города Москвы «Московский государственный институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича» и его Кисловодском филиале», которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и от предприятия.

### 7.1. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики:

1. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. – М.: Академия, 2011. –272 с.
  2. Шамшина Ю.О. Гостиничный сервис: конспект лекций. – Ростов н/Д.: Феникс, 2014. –80 с.
  3. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. – М.: Академия, 2011. –272 с.
  4. Администратор гостиницы: учебное пособие / Н.В. Павлова. – М.: Академия, 2014. –80 с.
  5. Бронирование гостиничных услуг: учебное пособие /М.А. Ехина. – М.: Академия, 2014. – 240 с.
  6. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. – М.: Академия, 2011. –272 с.
- Журнал «ProОтель».
- Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес».
- Журнал «Турифо». Архив публикаций. <http://tourinfo.ru/about/history/num/954/>
- Журнал «Пять звезд». Гостиничный бизнес.
- Журнал «Современный Отель».
- <http://www.NoReCa.ru> – единый интернет-портал Индустрии гостеприимства, созданный для участников ресторанного и гостиничного бизнеса
- <http://www.MosHotel.ru> – официальный интернет-ресурс Комитета по внешнеэкономической деятельности города Москвы для профессионалов гостиничной отрасли



<http://moscomtour.mos.ru> – официальный сайт Комитета по туризму и гостиничному хозяйству города Москвы

<http://www.russiatourism.ru> – официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры РФ

<http://www.ProHotel.ru> – информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, последних новостей про гостиницы Москвы, России и всего мира, являющийся первой интернет-энциклопедией про гостиничный бизнес

<http://www.lib.usue.ru/res/r3713.htm>

<http://www.Next-Stop.ru> – спутник гостиничного бизнеса

### **7.2. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики**

- Fidelio7.11 – система автоматизации службы приема и размещения туристов в гостинице;
- Эдельвейс – программа автоматизации гостиниц;
- Lodging Touch – информационная гостиничная система;

### **7.3. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики:**

Практика проводится в гостиничном комплексе или в гостинице Москвы, полностью отвечающей отраслевым нормативным требованиям. Практикантам предоставляются возможность ознакомления и работы с устройствами телекоммуникации (слаботочных систем) и инженерно-техническим оборудованием гостиничного предприятия:

- телефон;
- устройства внутренней связи;
- локальная компьютерная сеть;
- телетайп (факс);
- радиофикация гостиниц.

Также практикантам предоставляется возможность тестовой работы с профессиональными компьютерными программами автоматизации гостиничного предприятия и систем бронирования номеров, авиа- и железнодорожных билетов, прочих услуг.

### **7.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на производственной практике**

Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов факультета туристского сервиса в период производственной практики по модулю ПМ.01. Изд. МГИИТ, 2014



## 8. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

### 8.1. Форма отчетности по практике: зачет

### 8.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике

<i>Формируемые компетенции</i>	<i>Содержание задания, контрольные вопросы</i>	<i>Критерии оценки</i>
ОК 3		Экспертное наблюдение во время практических работ
ОК 5		Экспертное наблюдение во время практических работ
ОК 6		Экспертное наблюдение во время практических работ
ОК 7		Экспертное наблюдение во время практических работ
ОК 8		Экспертное наблюдение во время практических работ
ОК 9		Экспертное наблюдение во время практических работ
ПК 1.1	<p>1. Понятие «Единый расчетный час». Правила бронирования, поселения и оплаты услуг согласно единому расчетному часу.</p> <p>2. Место службы бронирования в структуре гостиничного предприятия. Организационная структура службы бронирования.</p> <p>3. Понятие «заявка», содержание заявки и правила ее заполнения. Что значит подтвердить заявку?</p> <p>4. Объясните понятия «фирменный бланк», «гарантийное письмо», «банковские реквизиты», «особые пожелания гостя», «подтверждение заявки».</p>	Демонстрация способности принимать заказ от потребителя и предоставлять его
ПК 1.2	<p>1. Характеристика первого этапа технологического цикла обслуживания гостей. Традиционные и современные типы бронирования.</p> <p>2. Заключение Договора на бронирование гостиничных услуг (Постановления Правительства РФ «О правилах предоставления гостиничных услуг в РФ»)</p> <p>3. Технология бронирования по факсу (заполнение заявок на наличную и на безналичную форму оплаты, подтверждение такой заявки).</p> <p>4. Объясните понятия «фирменный</p>	Демонстрация умения бронирования и ведения документации





	<p>бланк», «гарантийное письмо», «банковские реквизиты», «особые пожелания гостя», «подтверждение заявки».</p> <p>5. Значение графы в заявках время заезда и время выезда. Понятия «утренний заезд» и «поздний выезд».</p> <p>6. Технология бронирования через электронную почту гостиницы.</p> <p>7. Бронирование через системы бронирования. Ведущие российские системы бронирования.</p>	
ПК 1.3	<p>1. Как можно сообщить гостю о подтверждении бронирования.</p> <p>2. Понятие «Гарантированное бронирование». Гарантированное бронирование с позиции гостиницы и с позиции гостя.</p> <p>3. Роль сайта гостиницы в продаже гостиничных услуг.</p>	Демонстрация способности информировать потребителя о бронировании

**Оценка «Зачтено»** выставляется в случае верного ответа на три вопроса (по одному из каждого раздела), или при незначительных недочетах при демонстрации практических навыков.

**Оценка «Не зачтено»** выставляется в случае неверных ответов на два или три вопроса.