Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

 Проректор по учебно-

методической работе

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н. Большаков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа**

Производственной практики

профессионального модуля

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

ПП.01.01 Производственная практика (по профилю специальности)

по специальности среднего профессионального образования

43.02.11 Гостиничный сервис

Санкт-Петербург

2020

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг ПП.01.01 Производственная практика (по профилю специальности) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис.

Организация-разработчик: ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Разработчик: Русакова Ольга Вадимовна, преподаватель ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Рассмотрено на заседании ПЦК профессиональных дисциплин.

Протокол № 1 от «31» августа 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

[1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 4](#_Toc532463281)

[1.1 Место производственной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы 4](#_Toc532463282)

[1.2 Цели и задачи производственной практики – требования к результатам освоения 4](#_Toc532463283)

[1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики: 6](#_Toc532463284)

[2 ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) 6](#_Toc532463285)

[2.1 Обязанности студента в период производственной практики 6](#_Toc532463286)

[2.2 Обязанности руководителя практики от колледжа 7](#_Toc532463287)

[2.3 Обязанности руководителя практики от предприятия 7](#_Toc532463288)

[3 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 8](#_Toc532463289)

[4 ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА ПРАКТИКИ ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 8](#_Toc532463290)

[5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) 9](#_Toc532463291)

[5.1. Требования к условиям проведения производственной практики (по профилю специальности) 9](#_Toc532463292)

[6 ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ УЧЕБНЫХ ИЗДАНИЙ, ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСОВ, ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 10](#_Toc532463293)

[ПРИЛОЖЕНИЯ 12](#_Toc532463294)

# 1 Общие положения

## 1.1 Место производственной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Программа производственной практики является частью ОПОП (ППССЗ) по специальности СПО 43.02.11 « Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

## 1.2 Цели и задачи производственной практики – требования к результатам освоения

Формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг ППССЗ по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

 Прохождение производственной практики способствует овладению обучающимися общими (ОК) компетенциями:

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование результата обучения |
| 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 |

 Прохождение производственной практики способствует овладению обучающимися профессиональными (ПК) компетенциями:

 ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

 ПК1.3.Информировать потребителя о бронировании

**Задачи:**

- познакомиться с учредительными документами и нормативными материалами, регламентирующими деятельность организации в частности службы бронирования;

- научиться принимать заказ от потребителей и оформлять его;

- осуществлять бронирование и вести документацию;

- информировать потребителя о бронировании.

**По окончании практики обучающийся должен иметь практический опыт:**

- приема заказов на бронирование от потребителей;

- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;

- информирования потребителя о бронировании.

**знать:**

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

- организацию деятельности 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 и телекоммуникационных технологий для приема заказов;

- правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагентств и операторов;

- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;

- правила аннулирования бронирования;

- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при 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.

## 1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики:

ПП.01.01 Производственной практики (по профилю специальности) - 3 недели, 108 часов.

# 2 Организация и руководство производственной практикой (по профилю специальности)

Сроки практики по профилю специальности определяются графиком учебного процесса. Период практики - 3 недели (108 часа).

Место прохождения практики определяется на основе договоров между Колледжем и Предприятиями, в соответствии с которыми Предприятия предоставляют места для прохождения практики. В договоре Колледж и Предприятие оговаривают все вопросы, касающиеся проведения практики. Методическое руководство практикой студентов осуществляется руководителем практики от колледжа. В задании на практику определяется подробный перечень материалов и работ, которые должны быть изучены или выполнены студентом за весь период практики, с указанием сроков их выполнения. Консультации по практике проводятся Вашим руководителем по графику, установленному на организационном собрании группы. Посещение этих консультаций позволит Вам наилучшим образом подготовить отчет.

## 2.1 Обязанности студента в период производственной практики

При прохождении практики Вы обязаны:

 -пройти инструктаж по технике безопасности;

-соблюдать внутренний распорядок, соответствующий действующим нормам трудового законодательства;

-выполнять требования охраны труда и режима рабочего дня, действующие в данной гостинице;

-подчиняться действующим в гостинице правилам;

-нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты;

-полностью выполнять виды работ, предусмотренные заданиями по практике;

- ежедневно заполнять дневник практики.

По окончании практики принести в колледж, оформленный отчет, подготовленный в строгом соответствии с требованиями настоящих методических рекомендаций. Сдать отчет по практике в установленные руководителем практики сроки.

## 2.2 Обязанности руководителя практики от колледжа

Руководитель практики обязан:

 - провести организационное собрание со студентами перед началом практики;

 - установить связь с куратором практики от организации, согласовать и уточнить с ним индивидуальный план практики, исходя из особенностей предприятия;

- обеспечить контроль своевременного начала практики, прибытия и нормативов работы (36 часов в неделю) студентов на предприятии;

- посетить предприятие, в котором студент проходит практику, встретиться с руководителями базовых организаций с целью обеспечения качества прохождения практики студентами;

 - обеспечить контроль соблюдения сроков практики и ее содержания;

- оказывать методическую помощь студентам при сборе материалов и выполнении отчета;

- провести итоговый контроль отчета по практике в форме дифференцированного зачета с оценкой, которая выставляется руководителем практики на основании оценок со стороны куратора практики от предприятия, собеседования со студентом с учетом его личных наблюдений.

## 2.3 Обязанности руководителя практики от предприятия

Ответственность за организацию и проведение практики в соответствии с договором об организации прохождения практики по профилю специальности возлагается на руководителя подразделения, в котором студенты проходят практику.

Куратор практики:

 - знакомится с содержанием заданий на практику и способствует их выполнению на рабочем месте;

 - знакомит практиканта с правилами внутреннего распорядка;

- предоставляет максимально возможную информацию, необходимую для выполнения заданий практики;

- в случае необходимости, вносит коррективы в содержание и процесс организации практики студентов;

- по окончании практики дает характеристику – отзыв о работе студента-практиканта;

- оценивает работу практиканта во время практики.

# 3 Содержание практики по профилю специальности

Содержание практики по профилю специальности должно отражать задание на практику, соответствовать общим целям основной профессиональной образовательной программы подготовки специалиста гостиничного предприятия:

-освоение правил организации предоставления гостиничных услуг в РФ;

-изучение функциональных обязанностей менеджера по бронированию, организация рабочего места менеджера службы бронирования;

-изучение видов и способов бронирования гостиничных услуг;

-осуществление гарантированного бронирования различными методами;

оформление и составление различных видов заявок и бланков;

-использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;

-овладение технологией ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;

-оформление соответствующей документации по подтверждению и аннулированию брони;

-ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями;

-информирование и консультирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг и применяемых способах бронирования.

# 4 Требования к оформлению отчета практики по профилю специальности

Формой отчетности студента по производственной практики является подготовка письменного ***отчета о выполнении работ и приложений*** к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Студент в последний день практики представляет отчет по практике. По результатам защиты студентами отчетов выставляется отметка по практике.

Результаты прохождения практики оформляются в виде отчета (отчетов). Отчет (или отчеты) должен(ы) быть составлен(ы) в виде реферата, объемом 10-15 страниц машинописного текста с иллюстрациями (таблицы, рисунки, заполненные бланки, фотографии) и содержать описание организации работы.

Требования к оформлению:

* титульный лист (с указанием вида и типа практики, темы практики (при наличии), Ф.И.О. студента, наименования факультета, направления подготовки, курса);
* введение: цель практики, место прохождения практики, сроки прохождения практики и количество недель практики;
* перечень работ, выполненных в процессе практики;
* основная часть: описание организации работы в зависимости от практики;
* описание практических задач, которые решал студент в течении практики, описание должностных инструкций по месту прохождения практики;
* выводы: какими навыками овладел;
* предложения по организации труда на выполняемом участке работы;
* подпись студента в отчете.

Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Цвет шрифта - черный, межстрочный интервал - полуторный, гарнитура - Times New Roman, размер шрифта - 14 кегль.

# 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

## 5.1. Требования к условиям проведения производственной практики (по профилю специальности)

Реализация программы предполагает проведение производственной практики (по профилю специальности) на предприятиях/организациях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием/организацией, куда направляются обучающиеся

Занятия проводятся в помещении для самостоятельной работы (аудитория 213) укомплектовано оборудованием: компьютеры для обучающихся с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, доска маркерная.

Windows 7 x64

Подписка: Microsoft Imagine Premium

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016"

Microsoft Office 2016

Лицензионный договор №159 на передачу не исключительных прав на программы для ЭВМ от 27 июля 2018 г.

**5.2. Общие требования к организации образовательного процесса**

Производственная практика (по профилю специальности) проводится концентрировано в рамках профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг.

# 6 Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

**Основная литература:**

Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: Учебник для СПО/ Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 331 с. – (Серия: Профессиональное образование). – http:// [biblio](http://biblio)-online.ru/

**Дополнительная литература:**

Организация гостиничного бизнеса: Учебное пособие/ В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. – http:// biblioclub.ru

Уокер Д. Введение в гостеприимство: Учебное пособие/ Д. Уокер; ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана, 2015. – 735 с. – http:// [biblio](http://biblio)club.ru/

**Электронные библиотеки:**

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн. – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](file:///%5C%5CFs%5C%D1%81%D0%B5%D0%BA%D1%80%D0%B5%D1%82%D0%B0%D1%80%D1%8C%5C%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B8%D0%B5%5C9%20-%20%D0%A3%D0%A7%D0%95%D0%91%D0%9D%D0%AB%D0%99%20%D0%9E%D0%A2%D0%94%D0%95%D0%9B%5C%D0%A8%D0%B0%D1%85%D0%BE%D0%B2%D0%B0%5C%D0%94%D0%BB%D1%8F%20%D0%9C%D0%B8%D1%85%D0%B0%D0%B9%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%92%5C43.02.11%20%D0%93%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%81%D0%B5%D1%80%D0%B2%D0%B8%D1%81%5C%D0%A0%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%87%D0%B8%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%BC%D1%8B%20%D0%BF%D0%BE%20%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%2043.02.11%20%D0%93%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%81%D0%B5%D1%80%D0%B2%D0%B8%D1%81%5C6%20%D0%9E%D0%9F%20%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%B4%D0%B8%D1%81%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D1%8B%5C%20http%3A%5Cwww.biblioclub.ru%5C)

2. ЭБС Юрайт. – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/>

3. ЭБС IPRbooks. – Режим доступа: <http://www.iprbooks.ru/>

# Приложения

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

Колледж

Отчет

по производственной практике

Модуль (код и наименование):

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Индекс и наименование практики:

ПП.01.01 Производственная практика (по профилю специальности)

 Выполнил:

Студент:

 Специальность: 43.02.11

«Гостиничный сервис»

 Номер зачётной книжки:

 Курс \_\_ Группа \_\_\_\_

 Преподаватель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Оценка:\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Санкт-Петербург

201\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

ЗАДАНИЕ НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Студент \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Факультет\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_колледж\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ курс\_\_\_\_\_\_\_

Направление подготовки\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_43.02.11 Гостиничный сервис\_\_\_\_\_\_\_\_

 Содержание практики:

- освоение правил организации предоставления гостиничных услуг в РФ;

- изучение функциональных обязанностей менеджера по бронированию, организация рабочего места менеджера службы бронирования;

- изучение видов и способов бронирования гостиничных услуг;

- осуществление гарантированного бронирования различными методами;

- оформление и составление различных видов заявок и бланков;

- использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;

- овладение технологией ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;

- оформление соответствующей документации по подтверждению и аннулированию брони;

- ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями;

- информирование и консультирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг и применяемых способах бронирования.

Планируемые результаты:

- прием заказов на бронирование от потребителей;

- выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения;

- информирование потребителя о бронировании.

Индивидуальное задание на практику:

Руководитель практики

от колледжа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

Руководитель практики

от профильной организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

**ПЛАН – ГРАФИК**

Проведения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_производственной\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ практики

Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Факультет\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_колледж\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ курс\_\_\_\_\_2\_\_\_\_\_

Направление подготовки\_\_\_\_\_43.02.11 Гостиничный сервис\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Название темы, виды работ | Сроки по плану | Рабочее место студента |
| 1 | Подготовительный этап. Проведение организационного собрания: знакомство студентов со структурой организации, изучение внешней и внутренней среды организации, знакомство с правилами внутреннего распорядка. Прохождение инструктажа по технике безопасности. Определение задач и порядка прохождения практики, основные этапы работ. |  |  |
| 2 | Правила оформления заявок на бронирование. Анализ запросов потребителя.Владение инновационными технологиями в гостиничной деятельности.Грамотное ведение телефонных переговоров.Использование технических и телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказов и обеспечения бронирования.Ведение документации на электронных и бумажных носителях. Бронирование номера/ места, дополнительные услуги, соблюдая «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».Соблюдение правил и порядка информирования потребителей о бронировании в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ».Информирование потребителя о бронировании по телефону/факсу в Интернете. |  |  |
| 3 | Выполнение индивидуального задания от руководителя |  |  |
| 4 | Подготовка дневника практики. Подготовка отчета по практике.Подготовка к защите отчета (выступление и презентация). |  |  |
| 5 | Защита отчета. Зачет по практике. |  |  |

Руководитель практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_

Руководитель практики от профильной организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

|  |
| --- |
| Государственное автономное образовательное учреждениевысшего образования Ленинградской области**ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА** **Дневник**Прохождения  **ПП.01.01 Производственная практика (по профилю специальности)**по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»Код и наименование модуля **ПМ 01.Бронирование гостиничных услуг**Студент: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_База практики: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Руководитель практики от ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина»Институт экономической безопасности: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, преподаватель. |
| **Краткое содержание работы,** **выполненной в течение дня** | **Отметка руководителя о качестве выполненной работы** | **Подпись****руководителя****практики** |
|  | Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. |  |  |
|  | Бронирование как начало операционного процесса обслуживания гостей. |  |  |
|  | Организация деятельности службы бронирования |  |  |
|  | Виды и способы бронирования. |  |  |
|  | Виды заявок по бронированию и действия по ним. |  |  |
|  | Внесение данных по бронированию в базу данных гостиницы.на услуги гостиницы. |  |  |
|  | Документационное обеспечение бронирования для хранения отчётных данных |  |  |
|  | Последовательность и технология резервирования мест в гостинице. |  |  |
|  | Правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагентств и операторов. |  |  |
|  | Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования.Правила аннулирования бронирования. |  |  |
|  | Правила ведения телефонных переговоров. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. |  |  |
|  | Выполнение индивидуального задания. |  |  |
|  | Выполнение индивидуального задания. |  |  |
|  | Подготовка к защите отчета (выступление и презентация). |  |  |
|  | Защита отчета. Зачет по практике. |  |  |

Руководитель практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_

Руководитель практики от профильной организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_