Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ**

**при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Северо-Западный институт управления

Факультет среднего профессионального образования

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

профессионального модуля

ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»

Квалификация выпускника

Специалист по гостеприимству

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург, 2021

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного от 9 декабря 2016 г. № 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Разработчики:

Дочкина А.А., к.э.н., доцент СЗИУ РАНХиГС

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 4 |
| 1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 6  8 |
| 1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 10 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

1.1.1. Перечень общих компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование общих компетенций |
| 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 7 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
| ВД 4 | Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж |
| ПК 4.1 | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 4.2 | Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 4.3 | Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |

В результате прохождения учебной практики, реализуемой в рамках модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» по виду профессиональной деятельности, обучающийся должен приобрести практический опыт работы:

- в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;

- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

1.3 Количество часов, отводимое на освоение программы учебной практики по специальности:

Всего -72 часа.

2. Содержание УЧЕБНОЙ практики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код профессиональных компетенций | Количество часов по УП | Виды работ |
| 1 | 2 | 3 |
| ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж | 72 |  |
| ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. | 14 | * Проанализировать потребности рынка в бронирования гостиничных услуг отеля; * Спрогнозировать объем продаж по каждому виду гостиничных услуг (продукта). |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | 36 | * Определить целевые сегменты гостиницы; * Описать гостиничный продукт; * Проанализировать и обосновать потребности и возможности их удовлетворения гостиничным продуктом; * Изучить работу с рекламациями и отзывами потребителей; * Изучить программы лояльности в организации, клиентские мероприятия; * Изучить каналы сбыта основных гостиничных услуг. Описать их; * Рассмотреть методы и стратегии ценообразования, используемые на предприятии; * Изучить формирование тарифной политики отеля; * Выявить мероприятия по формированию спроса на предприятии; * Выявить мероприятия СТИС для персонала и потребителей, привести примеры; * Описать фирменный стиль компании (добавить фото), если нет оформить свои предложения; * Изучить рекламные материалы отеля, привести примеры, фото * Проанализировать способы продвижения отеля. |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | 22 | * Определить основных конкурентов гостиницы; * Описать основных конкурентов гостиницы; * Определить факторы конкурентоспособности для оценки предприятия; * Выявить сильные и слабые стороны предприятия; * Разработать план исследования для изучения уровня качества обслуживания гостей. * Разработать анкету для изучения требуемого уровня качества обслуживания гостей. |

# 3. условия реализации программЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

# 3.1. Требования к условиям проведения учебной практики.

Реализация программы предполагает проведение учебной практики на предприятиях/организациях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием/организацией, куда направляются обучающиеся.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

3.2.1.Основные источники:

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467368>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451272>

3. Божук, С. Г. Маркетинговые исследования : учебник для СПО / С. Г. Божук. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 304 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09653-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://www.biblio-online.ru/book/marketingovye-issledovaniya-437460

3.2.2. Дополнительные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450317>
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318>
3. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (B1) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453934>
4. Коммуникации в туристском бизнесе : учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.]. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 79 c. — ISBN 978-5-4486-0387-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76814.html>

Журналы (электронные):

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель»

«Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

1. [http://www.travelmole.com](http://www.travelmole.com/)
2. [http://www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru/)
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. [http://all-hotels.ru](http://all-hotels.ru/)
5. [http://www.amadeus.ru](http://www.amadeus.ru/)
6. [http://www.gaomoskva.ru](http://www.gaomoskva.ru/)
7. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

# 4. Контроль и оценка результатов освоения УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики, осуществляется преподавателем в форме дифференцированного зачета

Для обучающегося инвалида или обучающегося с ОВЗ форма входного текущего контроля устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающегося инвалида или обучающегося с ОВЗ (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости осуществляется увеличение времени на подготовку к промежуточной аттестации, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа в ходе промежуточной аттестации. Возможно установление индивидуальных графиков прохождения промежуточной аттестации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
| ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. | Экспертное наблюдение  Оценка отчета по практике | Собеседование  Виды работ на практике  Экзамен |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | Экспертное наблюдение  Оценка отчета по практике | Собеседование  Виды работ на практике  Экзамен |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | Экспертное наблюдение  Оценка отчета по практике | Собеседование  Виды работ на практике  Экзамен |
| ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. | Экспертное наблюдение | Собеседование  Виды работ на практике  Экзамен |
| ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. | Экспертное наблюдение | Собеседование  Виды работ на практике |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | Экспертное наблюдение | Собеседование  Виды работ на практике |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Экспертное наблюдение | Собеседование  Виды работ на практике |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Экспертное наблюдение | Собеседование  Виды работ на практике |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. | Экспертное наблюдение | Собеседование  Виды работ на практике |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Экспертное наблюдение | Собеседование  Виды работ на практике |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | Экспертное наблюдение | Собеседование  Виды работ на практике |