

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков

Должность: директор

Дата подписания: 27.05.2024 17:27:52

Уникальный программный ключ:

880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

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**

УТВЕРЖДЕНО на заседании

ЦМК по профессиональным модулям

Протокол №1

От «30» августа 2023 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

### **ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы**

#### **бронирования и продаж**

для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

на базе основного общего образования

очная форма обучения

Квалификация выпускника

#### **Специалист по гостеприимству**

Год набора - 2022

Санкт-Петербург

2023

Рабочая программа производственной 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

Рецензент:

Зав. кафедрой управления в сфере туризма и гостеприимства д.э.н., профессор Морозова  
Марина Александровна

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

1.1. Цель и планируемые результаты освоения производственной практики профессионального модуля

В результате изучения производственной практики профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников 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 производственной практики, реализуемой в рамках модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» по виду профессиональной деятельности, обучающийся должен приобрести практический опыт работы:

- 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 производственной практики по специальности:

Всего -72 часа.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Код профессиональных компетенций	Наименования профессионального модуля	Количество часов по ПП	Виды работ
1	2	3	4
	ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	72	
	ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	14	- Разработать мероприятия по стимулированию сбыта гостиничного продукта для сотрудников отеля;
	ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	36	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Определить позиционирование гостиничного продукта;</li> <li>- Разработать и представить на диаграмме сегментацию рынка гостиничных услуг,</li> <li>- разработать мероприятия по формированию спроса и стимулирования сбыта гостиничного продукта отдельно для потребителей;</li> <li>- Разработать мероприятия по повышению лояльности потребителей</li> <li>- Представить программу СТИС и ФОС;</li> <li>- Определить эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта</li> <li>- Проанализировать виды рекламы и рекламных мероприятий, средства рекламы в гостинице;</li> <li>- Разработать средства рекламы для продвижения гостиницы и ее услуг, представить разработки;</li> <li>- Изучить каналы сбыта основных гостиничных услуг. Описать их.</li> <li>- Рассмотреть методы и стратегии ценообразования, используемые на предприятии;</li> <li>- Изучить формирование тарифной политики отеля</li> <li>- представить анализ цен по сравнению с конкурентами в табличной форме</li> </ul>
	ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы	22	- Оценить компанию и её конкурентов, данные занести в таблицы, произвести расчеты с учетом коэффициента весомости;

бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		<ul style="list-style-type: none"><li>- Построить многоугольник конкурентоспособности;</li><li>- Составить SWOT – анализ гостиницы;</li><li>- Сделать выводы о конкурентоспособности организации;</li><li>- Выбрать товар для анализа его конкурентоспособности, произвести расчет интегрального показателя;</li><li>- Сделать выводы о конкурентоспособности гостиничного продукта;</li></ul>
---	--	--

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

#### 3.1. 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.

#### 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. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Божук, С. Г. Маркетинговые исследования: учебник для среднего профессионального образования / С. Г. Божук. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09653-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452678>
2. 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>
3. 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>

##### 3.2.2. 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>

Журналы (электронные):

1. «Отель»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO - отель»
5. «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».



## Интернет-ресурсы

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

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ).

Контроль и оценка результатов освоения проведения производственной практики (по профилю специальности), 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

<p>ОК 9 Использовать информационные технологии профессиональной деятельности. <span style="float: right;">в</span></p>	<p>Экспертное наблюдение</p>	<p>Собеседование Виды работ на практике</p>
<p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. <span style="float: right;">на и</span></p>	<p>Экспертное наблюдение</p>	<p>Собеседование Виды работ на практике</p>