

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»  
(ФГАОУ ВО «СПбПУ»)  
**Институт среднего профессионального образования**

СОГЛАСОВАНО:

Работодатель:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.04.01  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04  
«Организация и контроль текущей деятельности  
сотрудников службы бронирования и продаж»**

**по специальности**

**43.02.14 Гостиничное дело  
Год начала подготовки по УП 2021  
На базе основного общего образования**

Санкт-Петербург  
2024

РАССМОТРЕНА:  
предметной (цикловой)  
комиссией Гостиничное дело  
Протокол № 9 от 26 апреля 2024 г.  
Председатель ПЦК

О.А. Луганская \_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ИСПО

\_\_\_\_\_ Р.А. Байбиков

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.

РЕКОМЕНДОВАНО:  
Методическим советом ИСПО СПбПУ  
Протокол № 10 от 31 мая 2024 г.  
Зам. директора по УМР

Е.Г. Конакина \_\_\_\_\_

Рабочая программа учебной практики УП.04.01 профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело и в соответствии с учебным планом Института среднего профессионального образования ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого».

Организация-разработчик: Институт среднего профессионального образования ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого».

Разработчики:  
Осипова А.С., Луганская О.А. преподаватели ИСПО

# 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

## 1.1. Основная характеристика программы

Учебная практика УП.04. входит в состав профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» и относится к федеральному компоненту учебного плана ИСПО СПбПУ, и ее содержание реализуется на 4 курсе для обучающихся по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, и входит в блок "Профессиональный цикл".

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552, и действующими учебными планами ИСПО СПбПУ.

Программа учебной практики представляет собой элемент подготовки студентов в области организации и контроля деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта.

## 1.2. Цели и задачи учебной практики:

С целью овладения видами профессиональной деятельности по профессии обучающийся в ходе освоения учебной практики должен

### **иметь практический опыт в:**

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников 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.

### **уметь:**

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

#### **Цель учебной практики:**

1. приобретение практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности;
2. оформление документов, необходимых для реализации целей по предоставлению гостиничных услуг;
3. развитие личностных качеств, необходимых в профессиональной деятельности.

#### **Задачи учебной практики:**

1. Научиться оформлять документацию по бронированию
2. Научиться вести учет и хранение отчётных данных
3. Научиться передавать информацию о состоянии номерного фонда в другие службы гостиницы

### **1.3. Количество часов на освоение учебной практики: 72 часа**

### **1.4. Требования к результатам учебной практики.**

В результате прохождения учебной практики по ВПД обучающийся должен освоить:

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
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

### **1.5. Формы контроля:**

Учебная практика – дифференцированный зачет.

### **1.6 Содержательная характеристика программы**

### **Тема 1. Организация службы бронирования и продаж**

Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.

### **Тема 2. Оформление бронирования**

Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.

### **Тема 3. Анализ эффективности работы гостиницы**

Анализ основных отчетов службы бронирования и продаж: отчет менеджера, отчет ночного аудита, кассовый отчет, статистические отчеты и их применение в прогнозировании загрузки отеля. Расчет основных показателей KPI.

### **Тема 4. Конкурентоспособность гостиничного предприятия**

Анализ конкурентной среды. Сравнительный анализ тарифов, дополнительных услуг, программы лояльности, комфортности и др. показателей для определения конкурентных преимуществ. Сегментация потребителей гостиничных услуг, выявление целевого сегмента. Анализ элементов коммуникационной политики гостиницы. Стимулирование сбыта гостиничных услуг.

## **2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП 04**

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка студента (час)	Количество аудиторных часов при очной форме обучения			Самостоятель- ная работа студента
		Всего	Лаб. работы	Практич. работы	
Тема 1. Организация службы бронирования и продаж	10			10	
Тема 2. Оформление бронирования	18			18	
Тема 3. Анализ эффективности работы гостиницы	20			20	

<b>Тема 4. Конкурентоспособность гостиничного предприятия</b>	24			24	
<b>Итого</b>	72			72	

### 3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### Тема 1. Организация службы бронирования и продаж

Обучающийся должен

##### **Знать:**

- структуру и отделы службы бронирования и продаж;
- должностные инструкции и квалификационные требования к сотрудникам службы бронирования и продаж;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе

##### **Уметь:**

- организовывать рабочее место службы бронирования и продаж;
- соблюдать технику безопасности и требования охраны труда.
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

**Виды работ:** Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.

**Контроль:** контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

#### Тема 2. Оформление бронирования

Обучающийся должен

##### **Знать:**

- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;

##### **Уметь:**

- осуществлять бронирование по телефону, интернету, оформлять его;
- предоставлять информацию о наличии свободных мест и тарифах;
- оформлять индивидуальное, групповое, корпоративное бронирование, вносить изменения и аннулировать его.

##### **Виды работ:**

Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты

отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.

**Контроль:** контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

### **Тема 3. Анализ эффективности работы гостиницы**

Обучающийся должен

**Знать:**

- основные показатели эффективности работы отеля;
- основные виды отчетов службы продаж;

**Уметь:**

- рассчитывать показатели KPI;
- проводить анализ отчетов службы продаж для дальнейшего планирования и прогнозирования

**Виды работ:**

Проведение расчетов показателей эффективности работы гостиницы - Occ, ADR, RevPAR по дням, месяцам и году. Анализ отчета ночного аудита, менеджера, кассового отчета, статистических отчетов.

**Контроль:** контроль преподавателем за правильностью оформления отчета

### **Тема 4. Конкурентоспособность гостиничного предприятия**

Обучающийся должен

**Знать:**

- содержание внешней среды гостиничного предприятия;
- критерии сегментации потребителей гостиничных услуг

**Уметь:**

- проводить анализ конкурентной среды гостиницы;
- проводить сегментацию потребителей и выявлять целевой сегмент;
- разрабатывать мероприятия по стимулированию сбыта гостиничного продукта

**Виды работ:**

Анализ конкурентной среды гостиницы, выявление целевого сегмента. Участие в формировании коммуникационной политики гостиницы. Разработка программы лояльности гостей.

**Контроль:** контроль преподавателем за правильностью оформления отчета

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ**  
**ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**  
 по профессиональному модулю **ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»**

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Студента \_\_\_\_курса \_\_\_\_группы

Место прохождения практики ФГАОУ ВО СПбПУ Университетский Политехнический Колледж

Период прохождения практики  
 с « » \_\_\_\_20\_\_ г. по « » \_\_\_\_20\_\_ г.

**Виды и качество выполнения работ**

<b>Виды работ, выполненных обучающимся в время практики</b>	<b>Объем работ (количество часов)</b>	<b>Показатели выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика</b>	<b>Оценка</b>
<b>Тема 1. Организация службы бронирования и продаж</b>	16	Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	
<b>Тема 2. Оформление бронирования</b>	36	Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных	



		санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.	
<b>Тема 3. Анализ эффективности работы гостиницы</b>	20	Расчет основных показателей эффективности работы отеля - Осс, ADR, RevPAR. Сравнительный анализ нескольких периодов и выявление основных тенденций. Работа с отчетами службы продаж	
<b>Тема 4. Конкурентоспособность гостиничного предприятия</b>	24	Оценка внешней среды гостиницы и выявление ее конкурентных преимуществ. Выявление целевого сегмента, разработка программы лояльности, системы коммуникаций.	
Итоговая оценка			

**Характеристика учебной/профессиональной деятельности обучающегося во время учебной практики (по профилю специальности):**

Общие и профессиональные компетенции, предусмотренные программой практики, освоены/не освоены.

(нужное подчеркнуть)

Итоговая оценка по практике \_\_\_\_\_

Руководитель практики \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_ (подпись)

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

#### **4. Информационное обеспечение обучения**

##### **Печатные издания**

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж. Ёхина М. А. Издание: 1-е изд. Год выпуска: 2017
2. Фомиченко, И. А. Организация обслуживающего процесса в гостинице : учебное пособие / Федер. агентство по образованию, ГОУ ВПО "С.-Петерб. торг.-экон. ин-т", Каф. менеджмента .— Санкт-Петербург : СПбТЭИ, 2019
3. Моргунов, В. И. Международный маркетинг / В. И. Моргунов, С. В. Моргунов .— Москва : Дашков и К, 2019 .— 184 с. — Доступ только с авторизованных компьютеров. — ISBN 978-5-394-02229-6 .— <http://ibooks.ru/reading.php?short=1&isbn=978-5-394-02229-6>
4. Лебедева О.А., Лыгина Н.И.. Маркетинговые исследования рынка. Учебник. «Альфа-М., ИНФРА-М», 2018
5. Маликов, Рустам Илькамович. Маркетинг в туризме : учебно-методическое пособие для экономических специальностей вузов / Р. И. Маликов, В. И. Харисов ; Астраханский государственный университет .— Астрахань : Астраханский университет, 2018 .— 124 с. : табл. ; 20 см .— (Education and Culture TEMPUS) .— Разработано в рамках проекта 144641-TEMPUS-2008-FI-JPCR (INTOUR). — Библиогр. в конце тем.
6. Безрутенко, Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. В. Безрутенко .— 2-е изд. — Москва : Дашков и К°, 2018 .— 232 с. : табл. — Библиогр.: с. 230-232 .— ISBN 978-5-394-01664-6.

##### **Журналы (электронные):**

«ОТЕЛЬ»  
«Пять звезд»  
«Гостиница и ресторан»  
«PRO - отель»  
«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>