

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 2022
На базе среднего 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:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
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	

Тема 4. Конкурентоспособность гостиничного предприятия	24			24	
Итого	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

Виды работ, выполненных обучающимся в время практики	Объем работ (количество часов)	Показатели выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика	Оценка
Тема 1. Организация службы бронирования и продаж	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.	
Тема 2. Оформление бронирования	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.	
Тема 3. Анализ эффективности работы гостиницы	20	Расчет основных показателей эффективности работы отеля - Осс, ADR, RevPAR. Сравнительный анализ нескольких периодов и выявление основных тенденций. Работа с отчетами службы продаж	
Тема 4. Конкурентоспособность гостиничного предприятия	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>