

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
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.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 производственной практики ПП.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».

Разработчик:
Луганская О.А. преподаватель ИСПО

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Основная характеристика программы

Производственная практика ПП.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, 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 для СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, утвержденным приказом Минобрнауки РФ № 1552 от 9 декабря 2016 г., и действующими учебными планами ИСПО СПбПУ.

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

1.2. Цели и задачи производственной практики:

С целью овладения видами профессиональной деятельности по профессии обучающийся в ходе освоения производственной 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 производственной 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 производственной 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. Рекомендуемое количество часов на освоение производственной практики: 108 часов

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:

Производственная практика – дифференцированный зачет.

1.6 Содержательная характеристика программы

Тема 1. Организация службы бронирования и продаж

Правила охраны труда. 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. Требования к сотрудникам службы. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;

Тема 2. Технология бронирования

Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Прием заявок на бронирование через интернет и по телефону на русском и иностранном языке. Оформление принятых заявок на резервирование номеров. Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования. Внесение изменений 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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП 04

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка студента (час)	Количество аудиторных часов при очной форме обучения			Самостоятельная работа студента
		Всего	Лаб. работы	Практич. работы	
Тема 1. Организация службы бронирования и продаж	20	20		20	
Тема 2. Технология бронирования	40	40		40	
Тема 3. Анализ эффективности работы гостиницы	28	28		28	
Тема 4. Конкурентоспособность гостиничного предприятия	20	20		20	

Итого	108				
--------------	-----	--	--	--	--

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ 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. Требования к сотрудникам службы. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;

Контроль: контроль преподавателем за правильностью оформления отчета.

Тема 2. Технология 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:

- составлять и обрабатывать документацию по состоянию номерного фонда;
- принимать заявки на резервирование номеров различными способами;
- осуществлять подтверждение, аннуляцию бронирования, сносить изменения в бронирование.

Виды работ:

Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Прием заявки на резервирование номеров на русском и иностранном языке. Оформление принятых заявок на резервирование номеров. Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования. Внесение изменений в заказ на бронирование.

Контроль: контроль преподавателем за правильностью оформления отчета.

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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ 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 Институт среднего профессионального образования

Период прохождения практики
 с « » _____ 20__ г. по « » _____ 20__ г.

Виды и качество выполнения работ

Виды работ, выполненных обучающимся в течение практики	Объем работ (количество часов)	Показатели выполнения работ в соответствии с технологией (или) требованиями организации, в которой проходила практика	Оценка
Тема 1. Организация службы бронирования и продаж	20	Организация рабочего места. Требования к сотрудникам службы. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	
Тема 2. Технология бронирования	40	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Прием заявки на резервирование номеров на русском и иностранном языке. Внесение изменений в заказ на бронирование.	
Тема 3. Анализ эффективности работы гостиницы	28	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	20	Оценка внешней среды гостиницы и выявление ее конкурентных преимуществ. Выявление целевого сегмента, разработка программы лояльности, системы коммуникаций.	
Итоговая оценка			

Характеристика производственной/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 гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие Ушаков Роман Николаевич Серия: Высшее образование: Инфра-М Год:2017
2. Ёхина, Марина Анатольевна. Организация обслуживания в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. А. Ёхина .— 4-е изд., стер. — Москва : Академия, 2020 .
3. Асанова И.М., Дерябина С.О.. Организация культурно-досуговой деятельности. «ИЦ Академия», 2021
4. Организация гостиничного дела. Авторы: Родионова Н.С., Субботина Е.В., Глаголева Л.Э., Высотина Е.А. Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2021 г. , 352 с. Арзуманова, Т. И. (электронный ресурс)

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

Нормативные документы:

1. Правила предоставления гостиничных услуг
2. Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996
3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
4. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 (ред. от 26.12.2022) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"