

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
ФГБОУ ВО «РГУТиС»
Филиал ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале

Директор филиала

ФГБОУ ВО «РГУТиС»

в г. Махачкале

Ханбабаева З.М.



**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ 04. ПРОДАЖА ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА**
основной образовательной программы среднего профессионального
образования-программы подготовки специалистов среднего звена по
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Квалификация: менеджер

Разработчики:

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
К.э.н., преподаватель		Амирбекова Б.М.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Темирбекова А.З.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Уважаемые студенты!

Вы приступаете к освоению методических рекомендаций по производственной практике по профессиональному модулю «Продажа гостиничного продукта», который является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Производственная практика по специальности способствует формированию умений, приобретению первоначального практического опыта по специальности.

В результате освоения производственной практики обучающийся должен **иметь практический опыт**:

- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта;
- подбора соответствующего гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга.

В результате освоения производственной практики обучающийся должен **уметь**:

- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей;
- определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;

- собирать и анализировать информацию о ценах;

В результате освоения производственной практики обучающийся должен **знать**:

- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы;
- маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

Производственная практика проводится после изучения теоретического курса профессионального модуля «Продажи гостиничного продукта».

Продолжительность практики составляет – 126 часа или 3,5 недели.

В ходе прохождения практики студент должен выполнить в полном объеме все представленные задания.

В установленный срок, согласно расписанию, сдать отчет (выполненные задания и необходимые документы по практике) руководителю практики от колледжа.

ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКОЙ

Производственная практика ПМ.04 «Продажа гостиничного продукта» проводится на базе средств размещения города Махачкалы на основании договоров о прохождении практик и в соответствии с приказом о закреплении мест прохождения практик по университету. За каждым студентом закрепляется руководитель практики от филиала. Местами прохождения данного вида практики являются:

- гостиничный комплекс «Адмирал» (г. Махачкала)
- гостиница «Ак-гель» (г. Махачкала);
- гостиница «Усадьба» (г. Махачкала)

Руководитель практики от колледжа: выдает студентам методические рекомендации, проводит инструктаж о порядке прохождения практики, выполнении заданий, ведении дневника практики, проводит консультирование по вопросам содержания и последовательности написания отчета по практике, оказывает помощь в подборе необходимой литературы.

При прохождении практики студент обязан:

- подчиняться действующим на предприятии (организации) правилам внутреннего распорядка;
- изучить и строго соблюдать правила охраны труда и промышленной безопасности, производственной санитарии, действующие на предприятии;
- при необходимости активно участвовать в общественной жизни коллектива предприятия (организации);
- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными сотрудниками;
- полностью выполнить индивидуальные задания, предусмотренные программой практики;
- выполнять задания руководителя практики и предприятия, связанные с основной деятельностью организации;
- ежедневно заполнять дневник прохождения практики, внося в него краткие сведения о проделанной работе;

- своевременно сдать руководителю практики от колледжа, правильно оформленные дневник и отчет на проверку;
- составить отчет о практике (обязательными приложениями к отчету являются: дневник прохождения практики, отзыв-характеристика студента-практиканта).
- защитить отчет по практике в установленные расписанием сроки.

В результате прохождения данной производственной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, универсальные и профессиональные компетенции:

- владеть навыками выявлять спрос на гостиничные услуги
- уметь формировать спрос и стимулировать сбыт
- владеть навыками оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг
- уметь принимать участие в разработке комплекса маркетинга
- уметь понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
- уметь организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
- уметь принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
- уметь осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
- уметь использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
- уметь работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
- уметь брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
- уметь самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

- уметь ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Оценка работы студента на практике основывается на отзыве руководителя практики от организации, качестве доклада, оформлении и содержании отчёта, ответах на вопросы, деятельности в период практики. Оценка одновременно проставляется в зачётной книжке и зачётной ведомости.

Критерии оценки:

Оценка	Критерии
5 (отлично)	Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Отчет написан аккуратно, без исправлений. Индивидуальное задание и задание по практике (задачи) выполнены. Приложены первичные документы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
4 (хорошо)	Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Оформление аккуратно. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
3 (удовл.)	Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратно. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный.
2 (неуд.)	Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не аккуратно. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Отзыв отрицательный. Программа практики не выполнена.

Студенты, не выполнившие без уважительной причины требования программы практики или получившие отрицательную оценку, отчисляются из учебного заведения, как имеющие академическую задолженность. В случае уважительной причины студенты направляются на практику вторично в свободное от учебы время.

ЗАДАНИЯ НА ПРАКТИКУ

Задание 1. Предоставьте практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов, выявленных в результате выполнения заданий 1 и 2.

Задание 2. Сравните Вашу гостиницу с конкурентными предприятиями, находящимися в городе. Выявите основные составляющие конкурентоспособности гостиницы и конкурентные преимущества гостиничного продукта Вашей гостиницы.

Задание 3. Проанализируйте комплекс маркетинга, применяемый в гостинице. Предоставьте результат собственного участия в проведении маркетинговых мероприятий (реклама, рассылки и пр.)

Задание 4. Проанализируйте внутренний маркетинг гостиницы за последний год работы по следующим параметрам:

1. Награды и поощрения для сотрудников фирмы;
2. Проведение тренингов и деловых игр, способствующих увеличению прибыли и повышению сервиса;
3. Организация team-building, совместных праздничных мероприятий, организуемых руководством с целью сплочения команды;
4. Наличие внутреннего сайта, газеты, в которой сообщаются новости о деятельности компании, возможностях трудоустройства и т.п.;
5. Составьте анкету, распространите ее среди персонала и приведите результаты, свидетельствующих об удовлетворенности сотрудников своими рабочими местами. Сделайте вывод.

Задание 5

Проанализируйте работу отдела продаж гостиницы по следующим параметрам:

1. Количество сотрудников занятых в продажах (кроме администраторов);
2. Какую стратегию продаж применяют в отеле;
3. Какие каналы сбыта задействованы в работе отеля;
4. Ведется ли разработка корпоративных и туристических пакетов, в состав которых включены как основные, так и дополнительные услуги отеля?
5. Приведите такой пример из числа исполненных заказов с описанием всего заказа (количество человек, номеров, даты, программа пребывания и т.п.). Сделайте вывод.

Задание 6. Составьте отчет по производственной практике

ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

После прохождения практики студент оформляет текстовый отчет, в котором обобщает результаты практики.

В текстовом отчете должны быть представлен текст самого задания и ответ на него.

Структура отчета:

- Титульный лист – 1 стр. (Приложение 1);
- Дневник практики – 1-3 стр. (Приложение 2);
- Содержание – 1 стр.;
- Текстовая часть отчета – от 15 стр.;
- Список использованных источников – 1 стр.;
- Приложение.

К отчету должен быть приложен Отзыв-характеристика на студента (с указанием рекомендованной оценки по итогам практики, с подписью и печатью руководителя практики от организации);

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие требования:

- поля: левое - 30 мм, правое -10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;
- шрифт размером 14 Times New Roman;
- межстрочный интервал – полуторный;
- отступ красной строки – 1,25;
- выравнивание основного текста по ширине.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Основные источники:

- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.-М.: Альфа-М, Инфра-М,2014
- Горностаева Ж.В.Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.-Ростов н/Д:Феникс,2016.317
- Барчуков И,С. и др.Гостиничный бизнес и индустрия развития туризма.-М.:Кнорус,2014
- Корнеев Н.В. и др.Технология гостиничного сервиса.- М.:Академия.2014
- Тимохина Т. Л.Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>
- Баумгартен Л. В.Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум/Л.В.Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 216
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=502143>
- Можаева Н. Г.Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579>

Дополнительная литература:

- Качмарек, Я. Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, / Я. Качмарек, - А. Стасяк, Б. Влодарчик; пер. с польск. [И. Д. Рудинского]. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 495 с

- Н.Ю. Арбузова Технология и организация гостиничных услуг.
– М.: Издательский центр «Академия», 2013,220с.

- Джон Уокер. Введение в гостеприимство. Учебник (перевод англ.) М: Издательство, ЮНИТИ-ДАНА,2013,755с.

- Розанова, Т. П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : Практикум / Т. П. Розанова, Т. В. Муртузалиева. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012.

<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=430296>

- Котлер, Филип. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 1071 с.

<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=391834>

Газеты:

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

Журналы:

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»

«Гостиничное дело»

«Отель»

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «РГУТиС»)

Филиал ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале

ОТЧЕТ
о прохождении производственной практики
по профессиональному модулю
04 «Продажа гостиничного продукта»
МДК 04.01. «Организация продаж гостиничного продукта»

студента 3 курса

направления подготовки 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Фамилия

Имя

Отчество

Место прохождения практики

Период прохождения практики:

Руководитель
практики от филиала

«_____» _____ 2017 г.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение профессионального высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «РГУТиС»)

Филиал ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале

Д Н Е В Н И К
прохождения производственной практики
по профессиональному модулю
04 «Продажа гостиничного продукта»
МДК 04.01. «Организация продаж гостиничного продукта»

Студент:

Направление 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Курс: 3

Руководитель практики

2017г.

**УЧЕТ ЕЖЕДНЕВНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА В
СООТВЕТСТВИИ С КАЛЕНДАРНЫМ ПЛАНом,
ПРОГРАММОЙ И ЗАДАНИЕМ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ
ПРАКТИКИ**

Дата	Рабочие записи
