Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

Проректор по учебно-

методической работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н. Большаков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа**

Производственной практики

профессионального модуля

ПМ.04 ПРОДАЖИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА

ПП.04.01 Производственная практика (по профилю специальности)

по специальности среднего профессионального образования

43.02.11 Гостиничный сервис

Санкт-Петербург

2020

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля

ПМ.04 Продажи гостиничного продукта ПП.04.01 Производственная практика (по профилю специальности) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис.

Организация-разработчик: ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Разработчик: Русакова Ольга Вадимовна, преподаватель ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Рассмотрено на заседании ПЦК профессиональных дисциплин.

Протокол № 1 от «31» августа 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

[1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 4](#_Toc532468134)

[2 ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) 6](#_Toc532468135)

[3 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 7](#_Toc532468136)

[4 ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА ПРАКТИКИ ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 8](#_Toc532468137)

[5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) 9](#_Toc532468138)

[ПРИЛОЖЕНИЯ 11](#_Toc532468139)

# 1 Общие положения

Настоящие методические рекомендации определяют цели и задачи, а также конкретное содержание заданий производственной практики по профилю специальности, особенности организации и порядок прохождения практики, а также содержат требования к подготовке отчета по практике и образцы оформления.

Производственная практика (по профилю специальности) направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

- ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги

- ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт

- ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг

- ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга

Приобретение практического опыта по специальности в части освоения основного вида профессиональной деятельности по модулю ПМ.04 «Продажа гостиничного продукта».

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения производственной практики должен:

**иметь практический опыт:**

- 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;

- осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации;

- разрабатывать анкеты и опросные листы;

- составлять отчет по результатам исследования и интерпретировать результаты;

**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;

- осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации;

- разрабатывать анкеты и опросные листы;

- составлять отчет по результатам исследования и интерпретировать результаты;

**знать:**

**-** состояние перспективы 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;

- маркетинговые исследования: понятие, значение, виды, объекты, методы, этапы и правила проведения;

- источники и критерии отбора маркетинговой информации;

- правила составления анкет и опросных листов.

Практика по профилю специальности проводится на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями (предприятиями) различных организационно-правых форм, производственная база которых соответствует требованиям.

В период прохождения практики по профилю специальности, обучающиеся могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы практики.

Производственная практика (по профилю специальности) завершается промежуточной аттестацией в форме дифференцированного зачёта при наличии:

-полноты и своевременности представления дневника учёта производственной практики;

- положительной производственной характеристики;

- положительного аттестационного листа по производственной практике;

- отчёта о практике по профилю специальности, в соответствии с заданием на практику и принятым требованиям к оформлению текстовых документов в учебном заведении.

Результаты прохождения практики по профилю специальности учитываются при сдаче экзамена (квалификационного).

# 2 Организация и руководство производственной практикой (по профилю специальности)

Сроки практики по профилю специальности определяются графиком учебного процесса. Период практики - 2 недели (72 часа).

Место прохождения практики определяется на основе договоров между Колледжем и Предприятиями, в соответствии с которыми Предприятия предоставляют места для прохождения практики. В договоре Колледж и Предприятие оговаривают все вопросы, касающиеся проведения практики. Методическое руководство практикой студентов осуществляется руководителем практики от колледжа. В задании на практику определяется подробный перечень материалов и работ, которые должны быть изучены или выполнены студентом за весь период практики, с указанием сроков их выполнения. Консультации по практике проводятся Вашим руководителем по графику, установленному на организационном собрании группы. Посещение этих консультаций позволит Вам наилучшим образом подготовить отчет.

**2.1 Обязанности студента в период производственной практики**

При прохождении практики Вы обязаны:

- пройти инструктаж по технике безопасности;

- соблюдать внутренний распорядок, соответствующий действующим нормам трудового законодательства;

- выполнять требования охраны труда и режима рабочего дня, действующие в данной гостинице;

- подчиняться действующим в гостинице правилам;

- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты;

- полностью выполнять виды работ, предусмотренные заданиями по практике;

- ежедневно заполнять дневник практики.

По окончании практики принести в колледж, оформленный отчет, подготовленный в строгом соответствии с требованиями настоящих методических рекомендаций. Сдать отчет по практике в установленные руководителем практики сроки.

**2.2 Обязанности руководителя практики от колледжа**

Руководитель практики обязан:

- провести организационное собрание со студентами перед началом практики;

- установить связь с куратором практики от организации, согласовать и уточнить с ним индивидуальный план практики, исходя из особенностей предприятия;

- обеспечить контроль своевременного начала практики, прибытия и нормативов работы (36 часов в неделю) студентов на предприятии;

- посетить предприятие, в котором студент проходит практику, встретиться с руководителями базовых организаций с целью обеспечения качества прохождения практики студентами;

- обеспечить контроль соблюдения сроков практики и ее содержания;

- оказывать методическую помощь студентам при сборе материалов и выполнении отчета;

- провести итоговый контроль отчета по практике в форме дифференцированного зачета с оценкой, которая выставляется руководителем практики на основании оценок со стороны куратора практики от предприятия, собеседования со студентом с учетом его личных наблюдений.

**2.3 Обязанности руководителя практики от предприятия**

Ответственность за организацию и проведение практики в соответствии с договором об организации прохождения практики по профилю специальности возлагается на руководителя подразделения, в котором студенты проходят практику.

Куратор практики:

- знакомится с содержанием заданий на практику и способствует их выполнению на рабочем месте;

- знакомит практиканта с правилами внутреннего распорядка;

- предоставляет максимально возможную информацию, необходимую для выполнения заданий практики;

- в случае необходимости, вносит коррективы в содержание и процесс организации практики студентов;

- по окончании практики дает характеристику – отзыв о работе студента-практиканта;

- оценивает работу практиканта во время практики.

# 3 Содержание практики по профилю специальности

Содержание практики по профилю специальности должно отражать задание на практику, соответствовать общим целям основной профессиональной образовательной программы подготовки специалиста гостиничного предприятия:

- Общая характеристика гостиничного предприятия. Место прохождения практики. Описать вид гостиничного предприятия и его статус; историю создания; наличие лицензий на момент прохождения практики. В отчете назвать правовые нормативные акты, регулирующие деятельность гостиничного предприятия.

- Потребители гостиничных услуг. Изучение потребностей потребителей гостиничного продукта. Анализ потребностей потребителей гостиничного продукта. Подбора соответствующего потребностям потребителей гостиничного продукта.

- Сегментирование рынка. Выявление параметров сегментации целевого рынка. Анализ возможности освоения новых сегментов рынка. Разработки практических рекомендаций по формированию спроса гостиничного продукта для различных целевых сегментов.

- Конкурентоспособность гостиничного продукта. Оценка конкурентоспособность гостиничного предприятия и продукта. Выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации. Оценка качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству. Формирование комплекса дополнительных услуг гостиничного предприятия. - Комплекс маркетинга гостиничного предприятия. Маркетинговые мероприятия по освоению сегмента рынка. Маркетинговые мероприятия при позиционировании гостиничного продукта. Определение средств распространения рекламы. Определение эффективности рекламы. Составление и разработка предложений по совершенствованию маркетинговой деятельности в гостиничном предприятии.

# 4 Требования к оформлению отчета практики по профилю специальности

В ходе практики студент составляет итоговый письменный отчет.

Отчет практики по профилю специальности представляет собой комплект материалов, включающий в себя документы на прохождение практики; материалы, подготовленные практикантом и подтверждающие выполнение заданий по практике.

В отчете должны быть отражены итоги деятельности студента во время прохождения практики, анализ и в необходимых случаях соответствующие расчеты по позициям программы с выводами и предложениями. Отчет оформляется в строгом соответствии с требованиями.

Все необходимые материалы по практике комплектуются студентом в папку - скоросшиватель в следующем порядке:

- титульный лист;

- дневник практики. Заполняется ежедневно. Оценки за каждый день практики ставит куратор от предприятия;

- аттестационный лист по практике;

- содержание.

Объем отчета (текстовая часть) - 20-25 страниц. Таблицы, бланки выносятся в приложении.

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

**4.1. 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

Занятия проводятся в помещении для самостоятельной работы (аудитория 213) укомплектовано оборудованием: компьютеры для обучающихся с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, доска маркерная.

Windows 7 x64

Подписка: Microsoft Imagine Premium

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016"

Microsoft Office 2016

Лицензионный договор №159 на передачу не исключительных прав на программы для ЭВМ от 27 июля 2018 г.

**4.2.Список используемых источников**

**Основная литература:**

1. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: Учебник для СПО/ Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 331 с. – (Серия: Профессиональное образование). – http:// [biblio](http://biblio)-online.ru/

2. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие/ Е.И. Мазилкина. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 207 с. – (Среднее профессиональное образование).

3. Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг: Учебник / Н.А. Восколович. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 207 с. – http:// biblioclub.ru

**Дополнительная литература:**

1. Котлер Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм: Учебник / Ф. Котлер,  Боуэн Джон,  Мейкенз Джеймс. - 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 1071 с. – http:// biblioclub.ru

2. Организация гостиничного бизнеса: Учебное пособие/ В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. – http:// biblioclub.ru

**Электронные библиотеки:**

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн. – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](file:///\\Fs\секретарь\Общие\9%20-%20УЧЕБНЫЙ%20ОТДЕЛ\Шахова\Для%20Михайлова%20В\43.02.11%20Гостиничный%20сервис\Рабочие%20программы%20по%20специальности%2043.02.11%20Гостиничный%20сервис\6%20ОП%20Общепрофессиональные%20дисциплины\%20http:\www.biblioclub.ru\)

2. ЭБС Юрайт. – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/>

3. ЭБС IPRbooks. – Режим доступа: <http://www.iprbooks.ru/>

# Приложения

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

Колледж

Отчет

по производственной практике

(по профилю специальности)

Модуль (код и наименование):

ПМ.04 Продажи гостиничного продукта

Индекс и наименование практики:

ПП.04.01 Производственная практика (по профилю специальности)

Выполнил:

Студент: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Специальность: 43.02.11

«Гостиничный сервис»

Номер зачётной книжки:

Курс \_\_ Группа \_\_\_\_\_\_\_\_

Преподаватель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оценка: \_\_\_\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_

Санкт-Петербург

201\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

ЗАДАНИЕ НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ

Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Специальность *43.02.11 «Гостиничный сервис», курс* \_\_\_\_

Квалификация *менеджер*

***ПМ.04 «Продажи гостиничного продукта»***

Содержание практики:

* ознакомиться с общей характеристикой предприятия;
* ознакомиться с общей характеристикой отдела (подразделения);
* проанализировать структуру услуг гостиничного предприятия;
* определить последовательность разработки рекламной программы гостиничного предприятия;
* выбрать оптимальные каналы сбыта гостиничной услуги на конкретном рынке;
* рассчитать экономическую эффективность рекламной кампании.

Планируемые результаты:

* изучить потребности потребителей гостиничного продукта;
* подобрать оптимальный гостиничный продукт;
* разработать практические рекомендаций по формированию спроса и стимулирования сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
* выявить конкурентоспособность гостиничного продукта и организации;
* принять участие в маркетинговых исследованиях и в разработке комплекса маркетинга.

Индивидуальное задание на практику:

Руководитель практики

от университета\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

М.П.

Государственное ПРИЛОЖЕНИЕ В

автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

**ПЛАН – ГРАФИК**

Проведения производственной практики

Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Специальность *43.02.11 «Гостиничный сервис», курс \_\_\_*

Квалификация *менеджер*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Название темы, виды работ | Сроки по плану | Рабочее место студента |
| 1 | Подготовительный этап. Проведение организационного собрания: знакомство студентов со структурой организации, изучение внешней и внутренней среды организации, знакомство с правилами внутреннего распорядка. Прохождение инструктажа по технике безопасности. Определение задач и порядка прохождения практики, основные этапы работ. |  | ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина» |
| 2 | Практика в профильной организации:  1. Знакомство с работой предприятия.  2. Знакомство с работой отдела (подразделения).  3.Изучение и разработка схем, диаграмм по характеристике услуг, определяющих специфику маркетинга в гостинице, отеле.  4. Исследование факторов, влияющих на процесс принятия решения о приобретении гостиничного продукта и построение модели принятия решений.  5. Изучение и оценка системы менеджмента гостиничного предприятия.  6. Изучение и разработка схем, диаграмм по используемым гостиницей маркетинговым концепциям.  7. Изучение и разработка схем, диаграмм о видах процессов управления маркетингом в гостинице, отеле.  8.Анализ и представление данных о дифференциации ценообразования на услуги, предоставляемые в гостинице.  9.Анализ системы распределения гостиничного продукта на потребительском рынке.  10. Анализ механизма продвижения гостиничного продукта.  11.Разработка материалов и проведение маркетинговых исследований в гостинице, отеле методом анкетирования.  12. Исследование ассортиментной политики гостиничного предприятия и выработка рекомендаций по расширению предоставляемого спектра услуг. |  |  |
| 3 | Выполнение индивидуального задания от руководителя |  |  |
| 4 | Подготовка дневника практики.  Подготовка отчета по практике.  Подготовка к защите отчета (выступление и презентация). |  |  |
| 5 | Защита отчета. Зачет с оценкой по практике. |  | ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина» |

Руководитель практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_

Руководитель практики от профильной организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Государственное автономное образовательное учреждение  высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**  **Дневник**  Прохождения  **ПП.04.01 Производственная практика** **(по профилю специальности)**  по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  Код и наименование модуля **ПМ.04 Продажи гостиничного продукта**  Студент: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  База практики: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Руководитель практики от ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина»  Институт экономической безопасности: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, преподаватель. | | | |
| **Краткое содержание работы, выполненной в течение дня** | | **Отметка руководителя о качестве выполненной работы** | **Подпись**  **руководителя**  **практики** |
|  | Проведён инструктаж по охране труда, в т.ч. по пожарной безопасности и технике безопасности.  Знакомство с предприятием гостиничного сервиса, изучение уставных документов. |  |  |
|  | Составление общей экономической характеристики гостиницы. |  |  |
|  | Изучение методов исследования потребностей потребителей применяемых в гостинице. |  |  |
|  | Сегментация рынка гостиничных услуг  Изучение позиционирования гостиницы. Изучение методов формирования спроса и стимулированию сбыта услуг гостиницы. |  |  |
|  | Сбор информации о ценах на услуги гостиницы. Анализ информации о ценах на услуги гостиницы. |  |  |
|  | Изучение системы скидок при реализации гостиничного продукта. |  |  |
|  | Оценка конкурентоспособности услуг гостиницы. Изучение гостиничного продукта, его характеристики и номенклатуры услуг. |  |  |
|  | Изучение средств распространения рекламы гостиничного продукта. Изучение содержания рекламных материалов гостиничного продукта. |  |  |
|  | Выполнение индивидуального задания руководителя по практике. Составление отчета по производственной практике. |  |  |
|  | Защита отчета. Зачет с оценкой по практике. |  |  |

Руководитель от предприятия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (ФИО)