Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)
Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail:mveu@mveu.ru, www.anogik.ru
ОКПО 43666726. ОГРН 1021801652927. ИНН 1833017258. КПП 183101001

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01C1D2A6006DAF74904BDA5DFFC553A43E
Владелец: МВЕК
Действителен: с 16.12.2022 до 16.03.2024

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ В.В. Новикова

«___» _____ 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
производственной практики (по профилю специальности)

ПМ.04 Продажа гостиничного продукта
(профессиональный модуль)

для специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

Ижевск 2020 г.

Рабочая программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования _43.02.11 Гостиничный сервис

Организация разработчик:

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Высший инженерный колледж»

Разработчики:

Светлакова Римма Андреевна, преподаватель колледжа

Рабочая программа рассмотрена на ПЦК

Протокол № 1 «28» 09 2020 г.

Председатель ПЦК _____ О.В. Захарова

Согласовано:

Организация – партнер: Савова АВ „Гостиница Окомица"

Руководитель _____ Савова А.В.

«01» 09 2020 г

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ……..…...4

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ……...…….4

3.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) …….....5

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ……...…….9

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ……..……13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (по профилю специальности)

по ПМ.04 Продажа гостиничного продукта

1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис для всех форм обучения.

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) может быть использована для разработки программ производственной практики в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

1.2. Цели и задачи производственной практики

Формирование у обучающихся практических умений, приобретение практического опыта в рамках ПМ.04 Продажа гостиничного продукта по основным видам профессиональной деятельности, необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной профессии.

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики: всего – 144 час.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПМ.04

Результатом освоения производственной практики (по профилю специальности) является овладение обучающимися видами профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в (не)стандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой сены технологий в профессиональной деятельности.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПМ.04

Формируемые компетенции	Наименование разделов, тем практики	Содержание заданий	Объем часов	Уровень освоения
ОК 3, ОК 7	**Тема 1.1. Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.**		**8**	
		Виды работ:	8	3
		1. Ответственность руководителей за соблюдение норм и правил охраны труда. Ответственность студентов за выполнение инструкций по безопасности труда.		
ОК 3, ОК 7		2. Противопожарные мероприятия. Причины пожаров. Ознакомление с мерами по предупреждению пожаров, основными системами пожарной защиты, правилами поведения при возникновении пожара, устройством и применением огнетушителей и внутренних пожарных кранов на предприятии.		
ОК 4, ПК 4.1		Анализ состояния предприятий гостиничного обслуживания на современном этапе развития рынка гостиничных услуг.		
	Тема 1.2 . Гостиничный продукт и его жизненный цикл.		**-**	
		Виды работ:	**-**	
ОК 1, ПК 4.1	**Тема 1.3. Особенности маркетинга гостиничных услуг.**		**12**	
		Виды работ:	12	3
		Проведение анализа предпочтений потребителей. Разработать анкету для изучения предпочтения потребителей.		

ОК 1, ОК 9, ПК 4.2		Проведение маркетинговых мероприятий по формированию гостиничного продукта.		
	Тема 1.4. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса.		**12**	
		Виды работ:	12	3
ОК 1, ОК 2, ПК 4.1,		Создание проекта программы исследования потребителей гостиничных услуг.		
ОК 2, ПК 4.1, ПК 4.2		Факторы, оказывающие влияние на потребителей. Проведение анализа спроса на гостиничный продукт.		
ОК 1, ПК 4.1, ПК 4.2	**Тема 1.5. Методы изучения и анализа предпочтений потребителя.**		**8**	
		Виды работ:	8	3
		Изучить и проанализировать предпочтения потребителей гостиничных услуг.		
ОК 3, ПК 4.1	**Тема 1.6. Потребители гостиничного продукта, особенности их поведения.**		**20**	
		Виды работ:	20	3
		Целевые группы потребителей гостиничных услуг и разработать модель покупательского поведения для них.		
ОК 1, ОК 5, ПК 4.1		Составить портрет потребителя с основными социальными, психологическими и потребительскими характеристиками 7213.		
ОК 1, ОК 3, ПК 4.2	**Тема 1.7. Последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционирования гостиничного продукта.**		**20**	
		Виды работ:	20	3
		Разработать гостиничные продукты в соответствии с предпочтениями целевых потребителей. Сформировать предложения по расширению ассортимента гостиничных услуг в соответствии с полученными данными в ходе исследования.		
ОК 1, ОК 3, ПК 4.1		Проведение сегментации рынка гостиничного продукта. Решение ситуационных задач.		
ОК 1, ПК 4.2, ПК 4.4	**Тема 1.8. Разработка комплекса маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.**		**16**	
		Виды работ:	16	3
		Формирование номенклатуры услуг в гостинице.		
ПК 4.2, ПК 4.4		Номенклатура основных групп показателей качества гостиничных услуг.		
ОК 4, ОК 5	**Тема 1.9. Продажа услуг гостиницы.**			
		Виды работ:		
		Определение характеристик и оптимальной номенклатуры основных и дополнительных услуг гостиницы.		
ОК 7, ПК 4.1		Организация агентской продажи гостиничного продукта.		
ОК 9, ПК 4.1,		Методы обеспечения роста продаж гостиничного продукта. Оценка эффективности сбытовой		

ПК 4.2		политики гостиницы.		
ОК 3, ОК 4	**Тема 1.10. Ценовая политика гостиницы.**		8	
		Виды работ:	8	
		Выполнение расчета себестоимости и стоимости гостиничного продукта. Определить цены гостиничных продуктов. Анализ ценовой политики конкурентов.		
ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ПК 4.1, ПК 4.2	**Тема 1.11. Средства формирования спроса и стимулирования сбыта.**		4	
		Виды работ:	4	3
		Проведение сбытовой политики гостиничного продукта. Оценка системы распределения гостиничного продукта. Управление запасами гостиницы. Разработка стратегии сбыта гостиничного продукта.		
ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 6, ПК 4.2	**Тема 1.12. Специфика рекламы гостиничного продукта.**		12	
		Виды работ:	12	3
		Разработка организационного построения службы маркетинга гостиницы. Установление основных компетенций сотрудников отдела маркетинга и отдела продаж гостиничного предприятия. Разработка бюджета маркетинга.		
ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 4.1, ПК 4.2		Подготовить комплекс маркетинговых мероприятий для организации продаж, формирования спроса и стимулирования сбыта гостиничных услуг и продуктов: 1. Предложить методы продажи гостиничных продуктов. 2. Подготовить план проведения рекламной кампании гостиничных продуктов для различных сегментов. 3. Разработать макеты рекламных сообщений для целевых сегментов. 4. Выбрать и предложить средства распространения рекламы, время и способы размещения в СМИ 5. Рассчитать бюджет рекламной кампании гостиничных продуктов.		
ОК 1, ОК 2, ПК 4.2		Анализ деловой ситуации: Организация рекламной кампании. Практическое применение закона «О рекламе».		
ОК 1, ОК 6, ПК 4.2		Контроль маркетинговой деятельности. Назначение и сущность контроля; предварительный, текущий, заключительный контроль.		
ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 9, ПК 4.1, ПК 4.2	**Тема 1.13. Конкурентоспособность гостиничных услуг.**		24	
		Виды работ:	24	3
		Разработка гостиничного продукта. Анализ деловой ситуации. Анализ ассортиментной политики организации. Определение конкурентоспособности гостиничного продукта.		

ПК 4.3				
ОК 3, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3		Разработать комплекс мероприятий по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничных услуг, рассчитав бюджет обозначенных мероприятий.		
ОК 4, ОК 7, ОК 8, ПК 4.2, ПК 4.3		Оценка конкурентоспобности гостиничных предприятий. Подготовить предложения по улучшению организации продаж гостиничных продуктов и услуг в гостинице.		
ОК 5, ОК 9, ПК 4.2		Лояльность клиентов турагентств и программа её повышения		
ОК 5, ОК 9, ПК 4.2		Лояльность клиентов туроператоров и программы её повышения.		
		Всего	144	

Для характеристики уровня освоения вида работ используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств)

2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПМ.02

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы производственной практики (по профилю специальности) предполагает наличие гостиничных предприятий, турагенств, утвержденных в качестве баз практики на основе договоров, заключаемых между образовательным учреждением и этими организациями

(указать подразделения образовательного учреждения, где проводится учебная практика: мастерских, лабораториях, на учебных полигонах, в учебных хозяйствах и др. либо предприятия/ организации на основе прямых договоров с ОУ).

Оснащение: служба приема, размещения и выписки гостей

(наименование подразделения, где проводится учебная практика

1.Оборудование: рабочее место портье, администратора, кассира, директора, клерка, подносчика багажа, швейцара

2.Инструменты и приспособления: телефон, факс, компьютер, ксерокс, программный продукт, журналы, бланки

3. Средства обучения: телефон, факс, компьютер, ксерокс, программный продукт, журналы, бланки, рабочая программа практики, дневник и отчет по практике

Приводится перечень оборудования, инструментов, приспособлений, средств обучения включая технические средства обучения. Количество не указывается.

4.2. Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной литературы:

Основные источники:

1. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник и практикум для СПО. Юрайт 2017. https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1

2. Березовая Л.Г История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. Юрайт 2017. https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1

Дополнительная литература

Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. М.: Учебник для СПО. Юрайт, 2017
https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1

Список электронных источников информации:

1. Научная электронная библиотека (НЭБ): www.elibrary.ru
2.ЭБС ЮРАЙТ https://biblio-online.ru/book/1

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Производственная практика (по профилю специальности) проводится преподавателями профессионального цикла в рамках профессионального модуля.

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в учебных, учебно-производственных мастерских, учебных базах практики и иных структурных подразделениях колледжа либо в организациях в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность по образовательной программе профиля, и колледжем.

В соответствии с разработанной и утвержденной программой производственной практики преподаватели дисциплин профессионального цикла проводят практические занятия в пределах 36-часовой рабочей недели.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Преподаватели должны иметь высшее профессиональное образование по профилю специальности, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПМ.02

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики (по профилю специальности) осуществляется преподавателем в форме дифференцированного зачета при условии:

- положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и колледжа об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличие положительной характеристики внешней организации на студента по освоению умений, практического опыта, профессиональных и общих компетенций в период прохождения производственной практики (по профилю специальности).

В период прохождения производственной практики (по профилю специальности) студент ведет дневник практики. По результатам производственной практики (по профилю специальности) студент составляет отчет, который заверяется руководителем практики.

Результаты прохождения производственной практики (по профилю специальности) выставляются в ведомости и учитываются при сдаче квалификационного экзамена по результатам профессионального модуля, при подведении итогов общей успеваемости студента за семестр и при прохождении итоговой аттестации.

5.1. Результаты освоения общих компетенций

Наименование общих компетенций	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация понимания сущности и социальной значимости своей будущей профессии; - демонстрация устойчивого интереса к будущей профессиональной деятельности; - качественное выполнение профессиональной деятельности в сфере гостиничной индустрии; - применение знаний на практике.	Входной контроль – тестирование. Текущий контроль: - письменный опрос; - устный опрос; - тестирование; - оценка практических занятий; - оценка самостоятельной работы. Итоговая аттестация: квалификационный экзамен.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- понимание сути профессиональных задач; - способность формулировать цели и задачи предстоящей профессиональной деятельности; - представление конечного результата деятельности в полном объеме; - способность планировать и организовать предстоящую деятельность; - способность выбрать типовые методы и способы выполнения типового плана.	
ОК 3. Принимать решения в (не)стандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- понимание методов принятия решений в (не)стандартных ситуациях, меры своей ответственности; - способность определить проблему в профессионально ориентированных ситуациях; - способность предложить способы и варианты решения проблемы, оценить ожидаемый результат; - способность планировать поведение в	

	профессионально ориентированных проблемных ситуациях, вносить коррективы, контролировать ситуацию; - применение навыков принятия решений в соответствии с ситуацией, несение ответственности за принятое решение.	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- способность извлекать и анализировать информацию из различных источников; - понимание способов поиска и анализа информации; - использование словарей, справочной литературы, материалов периодических изданий, стандартов; - применение найденной информации для выполнения профессиональных задач.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- элементарные компьютерные навыки; - навыки работы с информационными, справочно-правовыми системами «Гарант», «КонсультантПлюс», программой 1С: Предприятие Румба8 Управление отелем по приему, размещению и выписке гостей; - использование электронной почты, ресурсов локальных и глобальных информационных сетей.	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- использование конструктивных способов общения с коллегами, руководством, клиентами; - грамотная постановка и подача вопросов по организации бронирования гостиничных услуг; - понимание общих целей; - координация своих действий с другими участниками общения; - способность контролировать свое поведение, свои эмоции, настроение.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- способность добровольно брать на себя ответственность за общекомандный результат; - самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - осознанная постановка цели овладения различными видами работ и определение соответствующего конечного продукта.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- организация самостоятельных занятий при обучении; - владение методикой самостоятельной работы над совершенствованием умений; - осознанная постановка цели овладения различными аспектами профессиональной деятельности, определение соответствующего конечного продукта; - реализация поставленных целей в деятельности; - понимание роли повышения квалификации для саморазвития и самореализации в	

	профессиональной и личностной сфере.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- понимание сути инноваций, применяемых и внедряемых в гостиничную индустрию; - применение новых методов и технологий в профессиональной деятельности (в организации приема, размещения и выписке гостей); - способность адаптироваться в новых ситуациях.	

5.2.Результаты освоения профессиональных компетенций

Наименование освоенных профессиональных компетенций	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги.	- правильность выявления спроса на гостиничные услуги; - правильность проведения сегментации рынка, выявления параметров сегментирования и целевого рынка; - правильное выявление особенностей поведения потребителей; - грамотное общение с потребителем в процессе выявления спроса на гостиничные услуги, в т.ч. на иностранном языке	Входной контроль – тестирование. Текущий контроль: - письменный опрос; - устный опрос; - тестирование; - оценка практических занятий; - оценка самостоятельной работы. Итоговая аттестация: квалификационный экзамен.
ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт.	- правильность позиционирования гостиничного продукта; - грамотность выбора оптимальных методов формирования спроса и продвижения услуг индустрии гостеприимства; - оценка качественного анализа информации о рынке предложений гостиничных продуктов; - полнота и грамотность анализа информации о рынке гостиничных услуг и создания базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков; - правильность выбора средств распространения рекламных материалов; - правильность выбора техники и приёмов эффективного общения с гостем в процессе выявления спроса на гостиничные услуги, в т.ч. на иностранном языке; - грамотность выбора целесообразности применения средств и методов маркетинга, выбора и использования наиболее рациональные из них.	
ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	- точность и правильность определения конъюнктуры рынка; - правильность оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта; - правильность оценки качества гостиничного продукта; - грамотность оформления документов по качеству.	
ПК 4.4 Принимать	- грамотность разработки гостиничного продукта	

участие в разработке комплекса маркетинга.	в соответствии с запросами потребителей; - правильность определения характеристик и оптимальной номенклатуры услуг; - точность и грамотность расчёта стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; - точность и грамотность расчёта себестоимости и стоимости гостиничного продукта; - правильность определения жизненного цикла услуги гостиницы; - правильность выбора информации о ценах и ценовой политике конкурентов; - грамотность составления рекламных текстов об услугах гостиницы; - правильность выбора средств распространения рекламы, - правильность определения эффективности рекламы; - полнота и грамотность формирования базы данных и различных информационных ресурсов; - грамотность общения с потребителем в процессе разработки комплекса маркетинга и спроса, в т. ч. на иностранном языке; - правильное использование техники и приёмов эффективного общения с гостями, деловыми партнёрами и коллегами.	

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)
Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail:mveu@mveu.ru, www.anogik.ru
ОКПО 43666726. ОГРН 1021801652927. ИНН 1833017258. КПП 183101001

ДНЕВНИК
производственной (по профилю специальности) практики

Профессиональный модуль **ПМ.04 Продажи гостиничного продукта**

Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Студента 3 курса группы ДГ-153/21 очной формы обучения

Фамилия _____

Имя,Отчество _____

Место прохождения практики: _____

_____

Продолжительность и сроки практики: _____

Руководители практики:

от колледжа _____ _____
подпись фамилия, имя, отчество, должность
от организации _____ _____
подпись фамилия, имя, отчество, должность

м.п.

Ижевск 2018

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

на практику

Специальность: 43.02.11. Гостиничный сервис _____

ФИО студента_____

Вид практики: производственная (по профилю специальности) ПМ.04_____

Место прохождения практики_____

_____

ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ

№ п/п	Формируемые компетенции	Содержание задания	*Примерная продолжительность*
1	***ОК 3, ОК 7,***	Ответственность руководителей за соблюдение норм и правил охраны труда. Ответственность студентов за выполнение инструкций по безопасности труда.	*1 день практики*
2	***ОК 3, ОК 7***	Противопожарные мероприятия. Причины пожаров. Ознакомление с мерами по предупреждению пожаров, основными системами пожарной защиты, правилами поведения при возникновении пожара, устройством и применением огнетушителей и внутренних пожарных кранов на предприятии.	
3	***ОК 4, ПК 4.1***	Анализ состояния предприятий гостиничного обслуживания на современном этапе развития рынка гостиничных услуг.	
4	***ОК 1, ПК 4.1***	Проведение анализа предпочтений потребителей. Разработать анкету для изучения предпочтения потребителей.	*2 день практики*
5	***ОК 1, ПК 4.1, ПК 4.2***	Изучить и проанализировать предпочтения потребителей гостиничных услуг.	
6	***ОК 3, ПК 4.1***	Целевые группы потребителей гостиничных услуг и разработать модель покупательского поведения для них.	*3 день практики*
7	***ОК 1, ОК 5, ПК 4.1***	Составить портрет потребителя с основными социальными, психологическими и потребительскими характеристиками 7213.	
8	***ОК 1, ОК 3, ПК 4.2***	Разработать гостиничные продукты в соответствии с предпочтениями целевых потребителей. Сформировать предложения по расширению ассортимента гостиничных услуг в соответствии с полученными данными в ходе исследования.	*4 день практики*
9	***ОК 1, ОК 3, ПК 4.1***	Проведение сегментации рынка гостиничного продукта. Решение ситуационных задач.	
10	***ОК 1, ПК 4.2, ПК 4.4***	Формирование номенклатуры услуг в гостинице.	*5 день практики*
11	***ПК 4.2, ПК 4.4***	Номенклатура основных групп показателей качества гостиничных услуг.	
12	***ОК 4, ОК 5***	Определение характеристик и оптимальной	*6 день*

		номенклатуры основных и дополнительных услуг гостиницы.	*практики*
13	***ОК 7,*** ***ПК 4.1***	Организация агентской продажи гостиничного продукта.	*7 день практики*
14	***ОК 9,*** ***ПК 4.1,*** ***ПК 4.2***	Методы обеспечения роста продаж гостиничного продукта. Оценка эффективности сбытовой политики гостиницы.	*8 день практики*
15	***ОК 3,*** ***ОК 4***	Выполнение расчета себестоимости и стоимости гостиничного продукта. Определить цены гостиничных продуктов. Анализ ценовой политики конкурентов.	*9 день практики*
16	***ОК 3,*** ***ОК 4,*** ***ОК 5,*** ***ОК 6,*** ***ПК 4.1,*** ***ПК 4.2***	Проведение сбытовой политики гостиничного продукта. Оценка системы распределения гостиничного продукта. Управление запасами гостиницы. Разработка стратегии сбыта гостиничного продукта.	*10 день практики*
17	***ОК 1,*** ***ОК 2,*** ***ОК 4,*** ***ОК 6,*** ***ПК 4.2***	Разработка организационного построения службы маркетинга гостиницы. Установление основных компетенций сотрудников отдела маркетинга и отдела продаж гостиничного предприятия. Разработка бюджета маркетинга.	*11 день практики*
18	***ОК 1,*** ***ОК 2,*** ***ОК 3,*** ***ОК 4,*** ***ОК 5,*** ***ОК 6,*** ***ОК 7,*** ***ОК 9,*** ***ПК 4.1,*** ***ПК 4.2***	Подготовить комплекс маркетинговых мероприятий для организации продаж, формирования спроса и стимулирования сбыта гостиничных услуг и продуктов: 1. Предложить методы продажи гостиничных продуктов. 2. Подготовить план проведения рекламной кампании гостиничных продуктов для различных сегментов. 3. Разработать макеты рекламных сообщений для целевых сегментов. 4. Выбрать и предложить средства распространения рекламы, время и способы размещения в СМИ 5. Рассчитать бюджет рекламной кампании гостиничных продуктов.	*12 день практики*
19	***ОК 1,*** ***ОК 2,*** ***ПК 4.2***	Анализ деловой ситуации: Организация рекламной кампании. Практическое применение закона «О рекламе».	*13 день практики*
20	***ОК 1,*** ***ОК 6,*** ***ПК 4.2***	Контроль маркетинговой деятельности. Назначение и сущность контроля; предварительный, текущий, заключительный контроль.	
21	***ОК 1,*** ***ОК 2,*** ***ОК 3,*** ***ОК 9,*** ***ПК 4.1,*** ***ПК 4.2*** ***ПК 4.3***	Разработка гостиничного продукта. Анализ деловой ситуации. Анализ ассортиментной политики организации. Определение конкурентоспособности гостиничного продукта.	*14 день практики*
22	***ОК 3,*** ***ПК 4.1,***	Разработать комплекс мероприятий по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничных услуг,	*15 день практики*

	ПК 4.2, ***ПК 4.3***	рассчитав бюджет обозначенных мероприятий.	
23	***ОК 4,*** ***ОК 7,*** ***ОК 8,*** ***ПК 4.2,*** ***ПК 4.3***	Оценка конкурентоспобности гостиничных предприятий. Подготовить предложения по улучшению организации продаж гостиничных продуктов и услуг в гостинице.	*16 день практики*
24	***ОК 5,*** ***ОК 9,*** ***ПК 4.2***	Лояльность клиентов турагентств и программа её повышения	*17 день практики*
25	***ОК 5,*** ***ОК 9,*** ***ПК 4.2***	Лояльность клиентов туроператоров и программы её повышения.	*18 день практики*

Дополнительные задания: оставить только свое задание

Анализ технологий и процедур выписки гостей (на примере гостиниц г. Ижевска) для Маши;

Анализ видов и порядка расчета оплаты за проживание и предоставление дополнительных услуг в гостинице «» для Влады;

Анализ взаимодействия гостиниц с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями (на примере гостиницы) для Аниты;

Анализ организации обслуживания гостей в процессе проживания (на примере гостиницы) для Лизы;

Организация обслуживания VIP-гостей в гостиничном комплексе (на примере гостиничного предприятия) для Оксаны;

Повышение конкурентоспособности и развитие конкурентных преимуществ гостиничного предприятия для Наташи;

Организация приема, размещения и выписки гостей в гостиничном сервисе (на примере гостиницы) для Леры

(дополнительные задания направлены на учет особенностей организации - места практики студента)

Руководитель практики от организации_____ _____

Руководитель практики от колледжа _____ Р.А.Светлакова

Задание принято к исполнению:

Студент _____ _____ «12» 03 2018г.

Внимательно все сверить с методичкой. Дневник-отчет распечатывать без красного цвета, без ошибок, чисто! Отчет распечатать из отдельного файла, с нумерацией страниц начиная с введения 4 стр., 1-3 стр. чистый лист.

ЛИСТ ЕЖЕДНЕВНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА

дата	Содержание работы студента	Оценка и подпись руководителя практики
12.03.18	Ответственность руководителей за соблюдение норм и правил охраны труда. Ответственность студентов за выполнение инструкций по безопасности труда.	*1 день практики*
	Противопожарные мероприятия. Причины пожаров. Ознакомление с мерами по предупреждению пожаров, основными системами пожарной защиты, правилами поведения при возникновении пожара, устройством и применением огнетушителей и внутренних пожарных кранов на предприятии.	
	Анализ состояния предприятий гостиничного обслуживания на современном этапе развития рынка гостиничных услуг.	
13.03.18	Проведение анализа предпочтений потребителей. Разработать анкету для изучения предпочтения потребителей.	*2 день практики*
	Изучить и проанализировать предпочтения потребителей гостиничных услуг.	
14.03.18	Целевые группы потребителей гостиничных услуг и разработать модель покупательского поведения для них.	*3 день практики*
	Составить портрет потребителя с основными социальными, психологическими и потребительскими характеристиками 7213.	
15.03.18	Разработать гостиничные продукты в соответствии с предпочтениями целевых потребителей. Сформировать предложения по расширению ассортимента гостиничных услуг в соответствии с полученными данными в ходе исследования.	*4 день практики*
	Проведение сегментации рынка гостиничного продукта. Решение ситуационных задач.	
16.03.18	Формирование номенклатуры услуг в гостинице.	*5 день практики*
	Номенклатура основных групп показателей качества гостиничных услуг.	
17.03.18	Определение характеристик и оптимальной номенклатуры основных и дополнительных услуг гостиницы.	*6 день практики*
19.03.18	Организация агентской продажи гостиничного продукта.	*7 день практики*
20.03.18	Методы обеспечения роста продаж гостиничного продукта. Оценка эффективности сбытовой политики гостиницы.	*8 день практики*
21.03.18	Выполнение расчета себестоимости и стоимости гостиничного продукта. Определить цены гостиничных продуктов. Анализ ценовой политики конкурентов.	*9 день практики*
22.03.18	Проведение сбытовой политики гостиничного продукта. Оценка системы распределения гостиничного продукта. Управление запасами гостиницы. Разработка стратегии сбыта гостиничного продукта.	*10 день практики*

23.03.18	Разработка организационного построения службы маркетинга гостиницы. Установление основных компетенций сотрудников отдела маркетинга и отдела продаж гостиничного предприятия. Разработка бюджета маркетинга.	*11 день практики*
24.03.18	Подготовить комплекс маркетинговых мероприятий для организации продаж, формирования спроса и стимулирования сбыта гостиничных услуг и продуктов: 1. Предложить методы продажи гостиничных продуктов. 2. Подготовить план проведения рекламной кампании гостиничных продуктов для различных сегментов. 3. Разработать макеты рекламных сообщений для целевых сегментов. 4. Выбрать и предложить средства распространения рекламы, время и способы размещения в СМИ 5. Рассчитать бюджет рекламной кампании гостиничных продуктов.	*12 день практики*
26.03.18	Анализ деловой ситуации: Организация рекламной кампании. Практическое применение закона «О рекламе».	*13 день практики*
	Контроль маркетинговой деятельности. Назначение и сущность контроля; предварительный, текущий, заключительный контроль.	
27.03.18	Разработка гостиничного продукта. Анализ деловой ситуации. Анализ ассортиментной политики организации. Определение конкурентоспособности гостиничного продукта.	*14 день практики*
28.03.18	Разработать комплекс мероприятий по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничных услуг, рассчитав бюджет обозначенных мероприятий.	*15 день практики*
29.03.18	Оценка конкурентоспобности гостиничных предприятий. Подготовить предложения по улучшению организации продаж гостиничных продуктов и услуг в гостинице.	*16 день практики*
30.03.18	Лояльность клиентов турагентств и программа её повышения	*17 день практики*
31.03.18	Лояльность клиентов туроператоров и программы её повышения.	*18 день практики*

В разделе описывается вся практическая работа студента в данный день практики, функциональные обязанности (по подразделению), каждая страница заверяется печатью организации.

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

_____
(ФИО)
Обучающийся (аяся) на _3_ курсе по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис_____
Успешно прошел (ла) производственную практику по ПМ .04 Продажи гостиничного продукта
В объеме 36 часов с «12» 03 2018 г по «01» 04 2018 г. в организации:
_____
_____
(наименование организации, юридический адрес)

Оценка сформированности ПК через виды и качество выполнения работ

Оц ПК	Основные показатели оценивания результата (ОПОР) ПК	Виды и качество выполненных работ (по требованию ФГОС «уметь» «опыт»)	Оценка сформированности ПК	
			ДА	НЕТ
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	- заявка принята в соответствии с правилами принятия заявки; - оформление документации при приеме заявки выполнено верно; - прием заказов на бронирование от потребителей произведен правильно; - рабочее место службы бронирования организовано правильно; - различные виды заявок оформлены и составлены правильно; - учет заказов на бронирование произведен правильно; - хранение и регистрация заказов от потребителей проведены правильно; - технология ведения телефонных переговоров при принятии заказов от потребителей соблюдена верно; - технические средства при приеме заказов использованы верно; - телекоммуникационные средства при приеме заказов использованы правильно; - профессиональные программы при приеме заказов использованы верно; - виды заявок по бронированию и действия по ним названы правильно;		
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию.	- осуществление бронирования мест и номеров в гостинице верно в соответствии с заданием; - оформление документации при бронировании выполнено верно в соответствии с заданием; - расчет оплаты за бронирование по безналичному и наличному расчету произведен верно согласно задания; - выполнение бронирования проведено верно; - документационное обеспечение бронирования оформлено верно; - аннулирование бронирования		

		осуществлено верно; - гарантирование бронирования осуществлено верно, различными методами; - различные виды бланков бронирования оформлены правильно; - различные виды бланков бронирования составлены правильно; - учет отчетных данных по бронированию проведен верно; - хранение отчетных данных по бронированию проведено верно; - использование технических средств для обеспечение бронирования проведено верно; - использование телекоммуникационных средств для обеспечение бронирования проведено верно; - использование профессиональных программ для обеспечение бронирования проведено верно; - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации использованы верно при осуществлении бронирования; - служба бронирования организована правильно; - виды бронирования названы правильно; - способы бронирования названы правильно; - последовательность резервирования мест в гостинице соблюдена верно; - технология резервирования мест в гостинице соблюдена верно; - бланки бронирования для индивидуалов заполнены в соответствии с правилами; - бланки бронирования для компаний заполнены в соответствии с правилами; - бланки бронирования для турагентств заполнены в соответствии с правилами; - бланки бронирования для операторов заполнены в соответствии с правилами; - особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования названы правильно; - правила аннулирования бронирования соблюдены верно; - правила ведения телефонных переговоров при бронировании соблюдены верно; - правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при		

		бронировании соблюдены верно.		
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.	- информирование потребителя о бронировании по телефону в гостиницу осуществлено правильно; - информирование потребителя о бронировании при личном обращении в гостиницу осуществлено правильно; - информирование потребителя о бронировании по Интернету осуществлено правильно; - информационные стенды об услуге бронирования оформлены правильно согласно задания; - буклеты, содержащие информацию об услуге бронирования оформлены правильно - листовки, содержащие информацию об услуге бронирования оформлены правильно; - фирменные бланки, содержащие информацию об услуге бронирования оформлены правильно; - консультирование потребителей о применяемых способах бронирования проведено верно; - состав информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов названы правильно; - функции информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования названы правильно; - возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования названы правильно; - информационные и телекоммуникационные технологии для приема заказов использованы правильно; - информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования использованы правильно.		

***81-100%-«5» 71-80% - «4» 60-70%- «3»

Характеристика деятельности обучающегося во время производственной практики через оценку сформированности ОК

Оц ОК	Основные показатели оценивания результата (ОПОР) ОК	Уровни оценки ОК		
		низкий	средний	высокий
ОК 1	- демонстрация понимания сущности и социальной значимости своей будущей профессии; - демонстрация устойчивого интереса к будущей профессиональной деятельности; - качественное выполнение профессиональной деятельности в сфере гостиничной индустрии; - применение знаний на практике.			
ОК 2	- понимание сути профессиональных задач; - формулирует цель и задачи предстоящей профессиональной деятельности; - представляет конечный результат деятельности в полном объеме; - планирует и организует предстоящую деятельность; - выбирает типовые методы и способы выполнения плана.			
ОК 3	- понимание методов принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях, меры своей ответственности; - определяет проблему в профессионально-ориентированных ситуациях; - предлагает способы и варианты решения проблемы, оценивает ожидаемый результат; - планирует поведение в профессионально ориентированных проблемных ситуациях, вносит коррективы, контролирует ситуацию; - применение навыков принятия решений в соответствии с ситуацией, ответственность за принятое решение.			
ОК 4	- извлекает и анализирует информацию из различных источников; - понимание способов поиска и анализа информации; - пользуется словарями, справочной литературой, материалами периодических изданий, стандартами; - применение найденной информации для выполнения профессиональных задач.			
ОК 5	- элементарные компьютерные навыки; - умение работать с информационно-справочными системами «Гарант», «КонсультантПлюс», программой 1С: Предприятие Румба& Управление отелем по приему, размещению и выписке гостей; - пользуется электронной почтой, ресурсами локальных и глобальных информационных сетей.			
ОК 6	- использование конструктивных способов общения с коллегами, руководством, клиентами; - грамотно ставит и задает вопросы по организации бронирования гостиничных услуг; - понимание общих целей; - координирует свои действия с другими участниками общения; - контролирует свое поведение, свои эмоции, настроение.			
ОК 7	- способность добровольно брать на себя ответственность за общекомандный результат; - самоанализ и коррекция результатов собственной			

	работы; - осознанно ставит цели овладения различными видами работ и определяет соответствующий конечный продукт.			
ОК 8	- организация самостоятельных занятий при обучении; - владеет методикой самостоятельной работы над совершенствованием умений; - осознанно ставит цели овладения различными аспектами профессиональной деятельности, определяет соответствующий конечный продукт; - реализует поставленные цели в деятельности; - понимание роли повышения квалификации для саморазвития и самореализации в профессиональной и личной сфере.			
ОК 9	- понимание сути инноваций применяемых и внедряемых в гостиничную индустрию; - применение новых методов в профессиональной деятельности (в организации приема, размещения и выписки гостей); - способность адаптироваться в новых ситуациях.			

ОК…, ОК….. – низкий уровень, ОК…., ОК…..- средний уровень, Ок…., ОК…. – высокий уровень.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ (оценить сформированность ПК и уровень сформированности ОК**):**
За период производственной практики студентом (ФИО) _____
_____
была продемонстрирована сформированность ПК._____
уровень сформированности ОК _____

Рекомендации: обратить внимание,……..
требует внимания ……...

«____»_____ 20___ г.

Руководителя практики от организации _____ / _____/
(ФИО, должность)
Руководитель практики от колледжа _____/ Р.А.Светлакова, преподаватель/
(ФИО, должность)

ХАРАКТЕРИСТИКА

на обучающуюся Высшего инженерного колледжа
по освоению профессиональных компетенций в период прохождения производственной практики ПМ.04;

_____

(ФИО)

группы ДС-153/21 специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», проходившей практику с «12»__03___2018г. по «01»___04___2018г. в (на) _____

_____

по профессиональному модулю **ПМ.04 Продажи гостиничного продукта**

За время прохождения практики зарекомендовал себя *(производственная дисциплина, прилежание, внешний вид, проявление интереса к специальности, регулярность ведения дневника, индивидуальные особенности морально - волевые качества, честность, инициатива, уравновешенность, выдержка, отношение к клиентам и др.)* _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Практику прошел с оценкой _____

Руководитель практики от организации: ____(_____)

М.П.

Руководитель практики от колледжа _____ (_____)

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)
Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail:mveu@mveu.ru, www.anogik.ru
ОКПО 43666726. ОГРН 1021801652927. ИНН 1833017258. КПП 183101001

ОТЧЕТ
по производственной практике

Профессиональный модуль **ПМ.04 Продажи гостиничного продукта**

Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Студента 3 курса группы ДГ-153/21 очной формы обучения

Фамилия _____

Имя,Отчество _____

Место прохождения практики: _____

_____

Продолжительность и сроки практики: _____

Руководители практики:

от колледжа _____ _____
подпись фамилия, имя, отчество, должность
от организации _____ _____
подпись фамилия, имя, отчество, должность

м.п.

Ижевск 2018

1. ЛИЧНАЯ КАРТОЧКА ИНСТРУКТАЖА ПО БЕЗОПАСНЫМ МЕТОДАМ РАБОТЫ И ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

1.1. Вводный инструктаж

(по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности)

Провел инженер по охране труда и технике безопасности	Инструктаж получил (а) и усвоил(а)
_____ _____ _____ подпись Ф.И.О. «_____»_____ 20 ___ г.	_____ _____ _____ подпись Ф.И.О. «_____»_____ 20 ___ г.

1.2. Первичный инструктаж на рабочем месте

(по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности)

Провел инженер по охране труда и технике безопасности	Инструктаж получил(а) и усвоил(а)
_____ _____ _____ подпись Ф.И.О. «_____»_____ 20 ___ г.	_____ _____ _____ подпись Ф.И.О. «_____»_____ 20 ___ г.

1.3. Разрешение на допуск к работе

Разрешено допустить к производственной практике (по профилю специальности)

С Правилами ВТР ознакомлен (на)_____

_____

_____

Подпись

_____

(руководитель практики от предприятия (учреждения, организации) м.п.

«___»_____ 20 ___ г.

СОДЕРЖАНИЕ

Стр.
ВВЕДЕНИЕ…….…..4
ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ……..7
1. Нормы и правила охраны и безопасности труда.

1.1 Ответственность руководителей за соблюдение норм и правил охраны труда. Ответственность студентов за выполнение инструкций по безопасности труда.

1.2 Противопожарные мероприятия. Причины пожаров. Ознакомление с мерами по предупреждению пожаров, основными системами пожарной защиты, правилами поведения при возникновении пожара, устройством и применением огнетушителей и внутренних пожарных кранов на предприятии.

2. Анализ состояния предприятий гостиничного обслуживания на современном этапе развития рынка гостиничных услуг.

2.1 Проведение анализа предпочтений потребителей. Разработать анкету для изучения предпочтения потребителей.

2.2 Изучить и проанализировать предпочтения потребителей гостиничных услуг.

2.3 Целевые группы потребителей гостиничных услуг и разработать модель покупательского поведения для них.

2.4 Составить портрет потребителя с основными социальными, психологическими и потребительскими характеристиками 7213.

2.5 Разработать гостиничные продукты в соответствии с предпочтениями целевых потребителей. Сформировать предложения по расширению ассортимента гостиничных услуг в соответствии с полученными данными в ходе исследования.

2.6 Проведение сегментации рынка гостиничного продукта. Решение ситуационных задач.

3. Формирование номенклатуры услуг в гостинице. Проведение сбытовой политики гостиничного продукта.

3.1 Номенклатура основных групп показателей качества гостиничных услуг.

3.2 Определение характеристик и оптимальной номенклатуры

основных и дополнительных услуг гостиницы.

3.3 Организация агентской продажи гостиничного продукта.

3.4 Методы обеспечения роста продаж гостиничного продукта. Оценка эффективности сбытовой политики гостиницы.

3.5 Выполнение расчета себестоимости и стоимости гостиничного продукта. Определить цены гостиничных продуктов. Анализ ценовой политики конкурентов.

3.6 Сбытовая политика гостиничного продукта. Оценка системы распределения гостиничного продукта. Управление запасами гостиницы. Разработка стратегии сбыта гостиничного продукта.

3.7 Разработка организационного построения службы маркетинга гостиницы. Установление основных компетенций сотрудников отдела маркетинга и отдела продаж гостиничного предприятия. Разработка бюджета маркетинга.

4. Подготовить комплекс маркетинговых мероприятий для организации продаж, формирования спроса и стимулирования сбыта гостиничных услуг и продуктов:

4.1 Предложить методы продажи гостиничных продуктов.

4.2 Подготовить план проведения рекламной кампании гостиничных продуктов для различных сегментов.

4.3 Разработать макеты рекламных сообщений для целевых сегментов.

4.4 Выбрать и предложить средства распространения рекламы, время и способы размещения в СМИ

4.5 Рассчитать бюджет рекламной кампании гостиничных продуктов.

4.6 Контроль маркетинговой деятельности. Назначение и сущность контроля; предварительный, текущий, заключительный контроль.

7. Конкурентоспособности гостиничного продукта. Оценка конкурентоспобности гостиничных предприятий.

7.1 Организация рекламной кампании. Практическое применение закона «О рекламе».

7.2 Разработка гостиничного продукта. Анализ ассортиментной политики организации. Определение конкурентоспособности гостиничного продукта.

7.3 Разработать комплекс мероприятий по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничных услуг, рассчитав бюджет обозначенных

мероприятий.

7.4 Оценка конкурентоспобности гостиничных предприятий. Подготовить предложения по улучшению организации продаж гостиничных продуктов и услуг в гостинице.

7.5 Лояльность клиентов турагентств и программа её повышения

7.6 Лояльность клиентов туроператоров и программы её повышения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ……..
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ……
ПРИЛОЖЕНИЯ…….

ВВЕДЕНИЕ

Перед началом практики руководитель выдаёт студенту индивидуальное задание на практику, содержащее цели и задачи её прохождения. Именно они включаются во введение отчёта. Здесь же следует аргументировать актуальность темы исследования и указать, какие нормативно-правовые документы предприятия вы использовали. Объём введения не превышает 2-х страниц.

В данной работе будет подробно рассмотрен гостиничный комплекс «Камелот», поскольку он является предприятием социально-культурного сервиса.

Цель производственной практики – приобретение практических навыков самостоятельной работы в основных функциональных подразделениях гостиничного комплекса «Камелот» и изучение их работы.

Задачи производственной практики:

1. Постижение культуры межличностного общения.
2. Изучение нормативных и инструктивных материалов, используемых гостиничным предприятием «Камелот».
3. Овладение технологией делопроизводства в структурных подразделениях.
4. Обучение сбору, первичной обработке и анализу справочных материалов, применяемых в деятельности гостиничного комплекса «Камелот».
5. Овладение производственными (технологическими) навыками создания (разработки) продукта гостиничного комплекса «Камелот».
6. Овладение технологиями обслуживания гостей предприятия.
7. Изучение техники и методики продаж продукта гостиничного комплекса «Камелот».
8. Освоение мероприятий по охране труда и техники безопасности.
9. Получение практических навыков управления структурными подразделениями предприятия на уровне среднего звена.

Объектом работы является прохождение практики, которая поможет в дальнейшем проанализировать систему управления предприятием гостиничного типа.

Предметом является анализ гостиничного комплекса «Камелот», в котором была пройдена производственная практика.

Практическая значимость данной работы достаточно высокая. Прохождение практики помогает студенту ориентироваться в работе заведений социально-культурного сервиса и туризма не только теоретически, но и практически, а также дает неоценимый опыт работы в таком заведении.

О т ч е т по производственной практике
StudFiles.net›preview/2894506/

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Содержит исследование деятельности предприятия и анализ полученных результатов.

В данном разделе студент даёт подробный отчёт о выполнении ежедневных производственных заданий и описывает изученные и отработанные вопросы, предложенные в программе практики.

При написании дневника-отчёта изученный материал должен быть изложен своими словами, без дословного заимствования из учебников и других литературных источников. Особое внимание необходимо обратить на грамотность изложения. Нормативно-справочные документы предприятия, должны соответствовать году прохождения практики.

Объём отчёта по производственной практике по профилю специальности – от 10 до 15 листов.

Анализ технологий и процедур выписки гостей (на примере гостиниц г. Ижевска) для Маши;
Анализ видов и порядка расчета оплаты за проживание и предоставление дополнительных услуг в гостинице «» для Влады;
Анализ взаимодействия гостиниц с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями (на примере гостиницы) для Аниты;
Анализ организации обслуживания гостей в процессе проживания (на примере гостиницы) для Лизы;
Организация обслуживания VIP-гостей в гостиничном комплексе (на примере гостиничного предприятия) для Оксаны;
Повышение конкурентоспособности и развитие конкурентных преимуществ гостиничного предприятия для Наташи;
Организация приема, размещения и выписки гостей в гостиничном сервисе (на примере гостиницы) для Леры

1. Нормы и правила охраны и безопасности труда.

1.1 Ответственность руководителей за соблюдение норм и правил охраны труда. Ответственность студентов за выполнение инструкций по безопасности труда.

1.2 Противопожарные мероприятия. Причины пожаров. Ознакомление с мерами по предупреждению пожаров, основными системами пожарной защиты, правилами поведения при возникновении пожара, устройством и применением огнетушителей и внутренних пожарных кранов на предприятии.

2. Анализ состояния предприятий гостиничного обслуживания на современном этапе развития рынка гостиничных услуг.

2.1 Проведение анализа предпочтений потребителей. Разработать анкету для изучения предпочтения потребителей.

2.2 Изучить и проанализировать предпочтения потребителей гостиничных услуг.

2.3 Целевые группы потребителей гостиничных услуг и разработать модель покупательского поведения для них.

2.4 Составить портрет потребителя с основными социальными, психологическими и потребительскими характеристиками 7213.

2.5 Разработать гостиничные продукты в соответствии с предпочтениями целевых потребителей. Сформировать предложения по расширению ассортимента гостиничных услуг в соответствии с полученными данными в ходе исследования.

2.6 Проведение сегментации рынка гостиничного продукта. Решение ситуационных задач.

3. Формирование номенклатуры услуг в гостинице. Проведение сбытовой политики гостиничного продукта.

3.1 Номенклатура основных групп показателей качества гостиничных услуг.

3.2 Определение характеристик и оптимальной номенклатуры основных и дополнительных услуг гостиницы.

3.3 Организация агентской продажи гостиничного продукта.

3.4 Методы обеспечения роста продаж гостиничного продукта. Оценка эффективности сбытовой политики гостиницы.

3.5 Выполнение расчета себестоимости и стоимости гостиничного продукта. Определить цены гостиничных продуктов. Анализ ценовой политики конкурентов.

3.6 Сбытовая политика гостиничного продукта. Оценка системы распределения гостиничного продукта. Управление запасами гостиницы. Разработка стратегии сбыта гостиничного продукта.

3.7 Разработка организационного построения службы маркетинга гостиницы. Установление основных компетенций сотрудников отдела маркетинга и отдела продаж гостиничного предприятия. Разработка бюджета маркетинга.

4. Подготовить комплекс маркетинговых мероприятий для организации продаж, формирования спроса и стимулирования сбыта гостиничных услуг и продуктов:

4.1 Предложить методы продажи гостиничных продуктов.

4.2 Подготовить план проведения рекламной кампании гостиничных продуктов для различных сегментов.

4.3 Разработать макеты рекламных сообщений для целевых сегментов.

4.4 Выбрать и предложить средства распространения рекламы, время и способы размещения в СМИ

4.5 Рассчитать бюджет рекламной кампании гостиничных продуктов.

4.6 Контроль маркетинговой деятельности. Назначение и сущность контроля; предварительный, текущий, заключительный контроль.

7. Конкурентоспособности гостиничного продукта. Оценка конкурентоспобности гостиничных предприятий.

7.1 Организация рекламной кампании. Практическое применение закона «О рекламе».

7.2 Разработка гостиничного продукта. Анализ ассортиментной политики организации. Определение конкурентоспособности гостиничного продукта.

7.3 Разработать комплекс мероприятий по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничных услуг, рассчитав бюджет обозначенных мероприятий.

7.4 Оценка конкурентоспобности гостиничных предприятий. Подготовить предложения по улучшению организации продаж гостиничных продуктов и услуг в гостинице.

7.5 Лояльность клиентов турагентств и программа её повышения

7.6 Лояльность клиентов туроператоров и программы её повышения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Выводы Раздел отчёта, в котором студент высказывает своё мнение о предприятии, об организации и эффективности практики в целом, социальной значимости своей будущей специальности. На основе изученного практического материала во время практики студенту следует выявить как положительные, так и отрицательные стороны деятельности организации базы - практики, а также предложить мероприятия по устранению выявленных недостатков и дальнейшему совершенствованию работы организации. Формулировать их нужно кратко и чётко. В конце заключения ставится дата сдачи отчёта и подпись автора.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Начинается с перечня нормативно-правовых документов. За ними располагаются методические и учебные пособия, периодические издания, адреса веб-сайтов. Все источники перечисляются в алфавитном порядке, иностранные материалы следуют после русских. Минимальное количество источников – 15.

1. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами (МГА/ФУУААВ) от 15.06.1979. ppt.ru›newstext.phtml?id=60622
2. Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал. Введение. StudFiles.net›preview/1826541/
3. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [Текст]: офиц. текст / Федеральный Закон РФ // от 24 ноября 1996. №132-ФЗ. Consultant.ru›document/cons_doc_LAW_12462/
4. Федеральный Закон Российской Федерации «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» [Текст]: офиц. текст / Федеральный Закон РФ // от 15 августа 1996. №114-ФЗ.
5. Закон. О защите прав потребителей. (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 N 2-ФЗ ... (см. Обзор изменений данного документа). Consultant.ru›document/cons_doc_LAW_11376/ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017)... Список изменяющих документов. Consultant.ru›document/cons_doc_LAW_305/
6. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Издание официальное. Москва. allgosts.ru› Администрация› Услуги› Средства размещения
7. ГОСТ «Учреждения, предназначенные для временного проживания, отдыха». Рекомендации и Методические указания stroimhotel.ru› files/pdf/metodology/metod/001-___…
8. СНиПам «Учреждения, предназначенные для временного проживания, отдыха». Функциональная структура гостиниц life-prog.ru›1_7892_ funktsionalnaya-struktura-…
9. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085). ГАРАНТ. base.garant.ru›71216750/
10. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 N 490. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 (с изменениями от 02.10.1999 № 1104 и от 15.09.2000 № 693, от 01.02.2005 № 49). base.garant.ru›10200913/

11. Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 17 мая 1999 г. «О квалификационных требованиях (профессиональных стандартах) к основным должностям работников туристской индустрии». 7law.info›russia/law8j/n682.htm
12. Приказ Ростуризма от 21 июля 2005 г. № 86 «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения». Приказ Ростуризма от 21.07.2005 N 86 legalacts.ru›…prikaz-rosturizma-ot-21072005…86-ob/
13. Боголюбов В.С. ФИНАНСОВЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТИНИЧНОМ ХОЗЯЙСТВЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник. – С-Пб.: Научная школа: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2018.
14. Воробьева С.А., Киселева А.В. ДЕЛОВОЙ АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК ДЛЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА (В1). 5-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для академического бакалавриата. – М., 2018.
15. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник. – М.: Академия, 2016. – 240 с.
16. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник. – М.: Академия, 2013. – 240с.
17. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студентов сред. проф. образования/ М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 304 с.
18. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 206 с.
19. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие/ А.В. Сорокина и др. – Киев, 2017.
20. Тимохина Т. Л. ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС. Учебник для СПО. – М.: Научная школа: Российский государственный гуманитарный университет, 2017.
21. Журочкина Е. Новый сотрудник: программа адаптации// КАДРОВИК.РУ. – №6 (79), 2013.
22. Боголюбов В.С. ФИНАНСОВЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТИНИЧНОМ ХОЗЯЙСТВЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник. – С-Пб.: Научная школа: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2018.
23. Воробьева С.А., Киселева А.В. ДЕЛОВОЙ АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК ДЛЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА (В1). 5-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для академического бакалавриата. – М.: Научная школа: Академия труда и социальных отношений, 2018.
24. Атоматизированные системы бронирования: Amadeus, Galileo, Sabre и Worldspan.
25. Научная электронная библиотека (НЭБ): www.elibrary.ru
26. Профессиональные информационные системы: «Лоджинг Тач» Эдельвейс, Отель-симпл, Отель, UCS-Shelter

27. Рубрикон: www.rubricon.com
28. Эдельвейс // www. reksoft. Ru
29. Электронная библиотека «Академия» [Скачайте файл, чтобы посмотреть ссылку]
30. CoolReferat.com›
31. e-ng.ru›fizkultura_i_sport/otchet_po_praktike…
32. https://nauchniestati.ru/primery/otchet-po-praktike-v-otele-triumf/
33. NauchnieStati.ru›… otchet-po-praktike-v-otele…
34. StudFiles.net›preview/2894506/

План пишите по таблице ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ.
Образец оформления отчета в этих файлах: 30-34

Отчет - самоанализ деятельности
студента _____
(Фамилия, инициалы)
группы _____
специальности: 43.02.11 Гостиничный сервис_____
по итогам практики
_____производственной (по профилю специальности**)**_____
(по профилю специальности, преддипломной)

Подумайте и постарайтесь ответить на следующие вопросы:

1. Какие цели и задачи Вы ставили перед собой на период практики? Оцените их выполнение.

2. Что нового приобрели, чему научились в процессе практики?

3. Какие ситуации оказались самыми сложными для Вас? С какими проблемами Вы столкнулись? Назовите причины затруднений? Как Вы их разрешили?

Приведите конкретные примеры (например, недостаток знаний, практических умений, свойств и качеств личности, недостаточная помощь руководителя практики и др.).

4. Изменила ли практика Ваше отношение к будущей деятельности? Как? Появилось (исчезло, стабилизировалось) желание работать по получаемой специальности?

5. Недостатки практики. Ваши предложения по ее улучшению.

«_10_»_____02____ 201_8_ г.
Студент _____/_____/
Подпись *И.О. Фамилия*

Приложение 1

Заключительный раздел отчёта, содержащий образцы и копии документов, рисунки, таблицы, фотографии и т.д., по перечню приложений, указанному в программе практики (не менее 5 приложений).

Приложение 2

Приложение 3

Приложение 4

Приложение 5

РЕЦЕНЗИЯ

руководителя практики от колледжа на отчет по практике

(в рецензии указываются достоинства и недостатки отчета, сформулированные вопросы, на которые студент должен ответить на устной защите отчета)

Студент (ка) _____

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Результат рецензирования _____
(отчет допущен /не допущен к защите)

«____» _____ 20__ г. _____
(подпись рецензента)

Отметка о защите отчета

«_10_»____02___ 20_18_г. Подписи преподавателей, принимающих отчет: