

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»**

**ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА ОДЕЖДЫ**

(Наименование колледжа)

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор,  
проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«30» \_\_\_\_\_ 06 \_\_\_\_\_ 2020 г.

## ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Цикловая комиссия: Общепрофессиональных дисциплин

Специальность: 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Квалификация: Менеджер

Программа подготовки: Базовая

### План учебного процесса

Индекс	Наименование практик (по разделам и видам)	Очное обучение			Заочное обучение		
		Номер семестра	Кол-во недель	Часы	Номер семестра	Кол-во недель	Часы
<b>ПМ 04: Продажи гостиничного продукта</b>							
ПП.04.01	Производственная практика, продажи гостиничного продукта	2-4	4	144			

Санкт-Петербург  
2020

Программа практики составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

и на основании учебного плана № 20-02-1-28, 19-02-1-28

Составитель(и): Преподаватель Л.В. Яшнева

*(должность, Ф.И.О., подпись)*

Председатель цикловой  
комиссии:

С.И. Семашкевич

*(Ф.И.О. председателя, подпись)*

#### **СОГЛАСОВАНИЕ:**

Директор колледжа: В.П. Фортуна

*(Ф.И.О. директора, подпись)*

Методический отдел: С. А. Ястребова

*(Ф.И.О. сотрудника отдела, подпись)*

**1. Место производственной практики (по профилю специальности) в структуре ППССЗ**

Производственная практика (по профилю специальности) является завершающим этапом изучения профессионального модуля ПМ.04 «Продажи гостиничного продукта»

**2. Цель производственной практики (по профилю специальности)**

Формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в продажах гостиничного продукта

**3. Задачи производственной практики (по профилю специальности)**

- Изучить структуру гостиничного комплекса и службы маркетинга
- Изучить организацию рабочего места
- Изучить функции отдела и должностных лиц службы

**4. Компетенции, формируемые у обучающегося в процессе прохождения производственной практики (по профилю специальности)**

Общекультурные: (ОК)

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 стандартных и нестандартных 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 в 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 смены технологий в профессиональной деятельности..

Профессиональные: (ПК)

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

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.

**5. В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) обучающийся должен:**

- Иметь – изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора оптимального гостиничного продукта (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);  
практический опыт: – разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);  
– выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4)  
– участия в разработке комплекса маркетинга (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4)
- Уметь: – выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);  
– проводить сегментацию рынка (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);  
– разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);  
– оценивать эффективность сбытовой политики (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);  
– выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);  
– формулировать содержание рекламных материалов (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);  
– собирать и анализировать информацию о ценах (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- Знать: – состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);  
– гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);  
– особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);  
– потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);  
– методы изучения и анализа предпочтений потребителя (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);  
– потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);  
– последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);  
– формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);  
– особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);  
– специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);  
– специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4).

**6. Дисциплины (модули, практики) ППСЗ, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:**

- МДК.04.01 Продажи гостиничного продукта (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4)
- ОП.08 Организация туризма (ОК 1-9, ПК 2.2, 4.1)
- ОП.07 Сервисная деятельность (ОК 1-9, ПК 1.3, 2.2, 4.1)

**7. Форма проведения производственной практики (по профилю специальности)**

Рассредоточенно  Концентрированно

**8. Место проведения производственной практики (по профилю специальности)**

- Базами производственной практики (по профилю специальности) являются организации, учреждения и предприятия, ведущие свою деятельность в области туризма

**9. Содержание производственной практики (по профилю специальности)**

Наименование и содержание разделов (этапов)	Объем (часы)
<b>Раздел 1. Выявление, формирование и стимулирование спроса на гостиничные услуги (2 семестр)</b>	<b>60</b>

Наименование и содержание разделов (этапов)	Объем (часы)
Проанализировать сегментацию рынка гостиничных услуг на примере гостиницы, на базе которой проходит практика. Разработать список вопросов для анкетирования гостей, на основе спроса на гостиничные услуги. Провести опрос среди гостей. Проанализировать результаты опроса Изучить возможные способы организации сбыта на примере гостиницы Изучить тарифную политику гостиницы. Разработать пакет гостиничных услуг	
<b>Раздел 2. Подведение итогов практики</b>	<b>8</b>
- Обобщение материалов, выводы. Оформление отчета по практике и других документов (отзыв руководителя практики от предприятия, дневник практики). - Подготовка презентации к защите отчета. Сдача зачета по практике	
<b>Текущий контроль</b> (проверка выполнения плана-графика практики; собеседование по разделам)	<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация (зачет)</b>	<b>2</b>
<b>Раздел 3. Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и предприятия (3 семестр)</b>	<b>24</b>
Выявить и проанализировать преимущества и недостатки прямых конкурентов гостиницы Разработать матрицу SWOT-анализа гостиницы	
<b>Раздел 4. Подведение итогов практики</b>	<b>8</b>
- Обобщение материалов, выводы. Оформление отчета по практике и других документов (отзыв руководителя практики от предприятия, дневник практики). - Этап 8. Подготовка презентации к защите отчета. Сдача зачета по практике	
<b>Текущий контроль</b> (проверка выполнения плана-графика практики; собеседование по разделам)	<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация (зачет)</b>	<b>2</b>
<b>Раздел 5. Разработка комплекса маркетинга</b>	<b>24</b>
Внести предложения по улучшению сайта гостиницы. Разработать презентацию гостиницы Изучить и проанализировать методы продвижения гостиничного продукта	
<b>Раздел 6. Подведение итогов практики</b>	<b>8</b>
- Обобщение материалов, выводы. Оформление отчета по практике и других документов (отзыв руководителя практики от предприятия, дневник практики). - Подготовка презентации к защите отчета. Сдача зачета по практике	
<b>Текущий контроль</b> (проверка выполнения плана-графика практики; собеседование по разделам)	<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация (зачет)</b>	<b>2</b>
<b>ВСЕГО:</b>	<b>144</b>

#### 10. Формы отчетности по производственной практике (по профилю специальности)

Отчет о практике, дневник практиканта, аттестационный лист, отзыв руководителя практики, презентация по материалам практики. Результаты пройденной практики представляются в виде презентации и её защиты и папки с отчетом.

Отчёт обучающимися выполняется индивидуально, объемом не менее 7 листов и сдается в последний день практики.

#### 11. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций по результатам прохождения производственной практики (по профилю специальности)

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций
86 - 100	5 (отлично)	Обучающийся соблюдал сроки прохождения практики; отчетные материалы полностью соответствуют программе практики и имеют практическую ценность; индивидуальное задание выполнено полностью и на высоком уровне, получены положительные аттестационный лист и отзыв от предприятия; качество оформления отчета и презентации соответствуют требованиям. В процессе защиты отчета обучающийся дал полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области.

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций
75 – 85	4 (хорошо)	Обучающийся соблюдал сроки прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики, содержат стандартные выводы и рекомендации практиканта; индивидуальное задание выполнено, получены положительные аттестационный лист и отзыв от предприятия; качество оформления отчета и презентации соответствуют требованиям. В процессе защиты отчета обучающийся дал полный ответ, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный.
61 – 74		Обучающийся соблюдал сроки прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики, содержат стандартные выводы и рекомендации практиканта; индивидуальное задание в целом выполнено с несущественными ошибками, получены положительные аттестационный лист и отзыв от предприятия; качество оформления отчета и / или презентации имеют несущественные ошибки. В процессе защиты отчета обучающийся дал стандартный ответ, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки.
51 - 60	3 (удовлетворительно)	Обучающийся соблюдал сроки прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики, собственные выводы и рекомендации практиканта по итогам практики отсутствуют; индивидуальное задание выполнено с существенными ошибками, получены удовлетворительные аттестационный лист и (или) отзыв от предприятия; качество оформления отчета и / или презентации имеют многочисленные несущественные ошибки. В процессе защиты отчета обучающийся дал ответ с существенными ошибками или пробелами в знаниях по некоторым разделам практики. Демонстрирует понимание содержания практики в целом, без углубления в детали.
40 – 50		Обучающийся нарушал сроки прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики, собственные выводы и рекомендации практиканта по итогам практики отсутствуют; индивидуальное задание выполнено с существенными ошибками, получены удовлетворительные аттестационный лист и (или) отзыв от предприятия; качество оформления отчета и / или презентации имеют многочисленные существенные ошибки. В процессе защиты отчета обучающийся продемонстрировал слабое понимание сущности практической деятельности, допустил существенные ошибки или пробелы в ответах сразу по нескольким разделам программы практики, незнание (путаницу) важных терминов.
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	Обучающийся систематически нарушал сроки прохождения практики; не смог справиться с практической частью индивидуального задания; отчетные материалы частично не соответствуют программе практики; получен неудовлетворительный аттестационный лист и (или) отзыв от предприятия; качество оформления отчета и (или) презентации не соответствуют требованиям. В процессе защиты отчета обучающийся продемонстрировал неспособность ответить на вопрос без помощи преподавателя, незнание значительной части принципиально важных практических элементов, многочисленные существенные ошибки.
1 – 16		Обучающийся систематически нарушал сроки прохождения практики; не смог справиться с индивидуальным заданием; отчетные материалы не соответствуют программе практики; получен неудовлетворительный аттестационный лист и (или) отзыв от предприятия; отчет к защите не представлен.
0		Обучающийся практику не проходил.

## 12. Учебная литература и другие информационные источники

### а) основная учебная литература

1. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеев, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/44183.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### б) дополнительная учебная литература

1. Медлик С. Гостиничный бизнес : учебник / Медлик С., Инграм Х.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.htm> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.]. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0386-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

в) Методическое обеспечение учебной практики

1. Оформление отчетов по практике, курсовых и выпускных квалификационных работ [Электронный ресурс]: методические указания / Сост. Яшнева Л. В. — СПб.: СПбГУПТД, 2019.— 30 с.— Режим доступа: [http://publish.sutd.ru/tp\\_ext\\_inf\\_publish.php?id=2019266](http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2019266)

г) Официальные справочно-библиографические и периодические издания

1. Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>
2. компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>
3. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс], URL: <https://www.russiatourism.ru/>
4. «ProHotel.ru» портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс], URL: <http://spb.prohotel.ru/>
5. «Гостиничный бизнес в России» [Электронный ресурс], URL: <http://turgostinica.ru/>

**13. Демонстрационные и раздаточные материалы**

- комплект учебно-методической документации, комплекты форм, бланков:
- бланк анкеты для выявления спроса;
  - бланк анкеты для анализа размещенной рекламы;
  - бланк анкеты гостя.

**14. Материально-техническое и программное обеспечение производственной практики (по профилю специальности)**

Практика проводится на предприятиях, в учреждениях (организациях) различных форм собственности и правового статуса, количественных параметров, предоставляющих услуги гостиничного сервиса. С ними заключается договор о сотрудничестве, утверждается использование необходимой материальной базы и технического оснащения.

**15. Обязанности обучающегося во время прохождения производственной практики (по профилю специальности)**

Обучающийся обязан соблюдать правила техники безопасности и охраны труда, правила внутреннего распорядка, вести и своевременно представлять необходимую документацию по выполнению программы практики.

**16. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки практического опыта умений и знаний, характеризующие этапы формирования компетенций по результатам прохождения производственной практики (по профилю специальности)**

№ п/п	Формулировка вопроса (задания, оценочного материала)
1	Основы освоение методики разработки системы продвижения гостиничных услуг
2	Дайте характеристику специальному оборудованию и оснащению гостиниц, сопровождающим АСУ гостиничным процессом; технологическому оборудованию, программному обеспечению процесса продаж
3	Проанализируйте обоснованность выбора средства распространения рекламы
4	Проанализируйте объективность анализа потребностей потребителей гостиничного продукта
5	Проанализируйте правильность выявления конкурентных преимуществ гостиницы
6	Какие задания были выполнены за время прохождения практики, какие результаты получены?
7	Какие организационно-управленческие изменения можно предложить для повышения эффективности предприятия?
8	Какой организационный опыт Вы приобрели в период прохождения практики?

№ п/п	Формулировка вопроса (задания, оценочного материала)
9	Какие теоретические знания и практические умения были закреплены благодаря прохождению практики?

**17. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания практического опыта, умений и знаний, характеризующих этапы формирования компетенций по результатам прохождения производственной практики (по профилю специальности)**

**• Форма проведения промежуточной аттестации по практике**

устная  письменная  компьютерное тестирование  иная\*

**• Особенности проведения зачета по практике**

Время на защиту отчёта по практике отводится не более 10 минут, в течение которых обучающийся при помощи презентации должен рассказать о проделанной работе и о конечном результате. При подготовке к ответу нельзя пользоваться сетями интернет и справочными материалами. Оценка выставляется после защиты.