

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МУРМАНСКИЙ АРКТИЧЕСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)**

Филиал МАГУ в г. Кировске

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

ПМ.04 Продажи гостиничного продукта
программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности
43.02.11 Гостиничный сервис
очной формы обучения

Составитель:

Преподаватель: Руденко Н.Н.
Анисимова Т.Р.

Утверждено на заседании цикловой комиссии общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин
Протокол № 12 от 14.05.2018г.
Председатель цикловой комиссии

 Рысич О.А.

Кировск
2018

1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ.03

- Область применения программы

- Рабочая программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД): Продажи гостиничного продукта

Рабочая программа учебной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

- **Цели и задачи учебной практики:** формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта по основным видам профессиональной деятельности данного модуля для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

- Требования к результатам освоения учебной практики

В результате освоения программы учебной практики обучающийся должен уметь и иметь первоначальный практический опыт по видам профессиональной деятельности:

2 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Учебная практика студентов является составной частью образовательного процесса и имеет важное значение при освоении вида профессиональной деятельности «Организация продаж гостиничного продукта».

Цель и задачи практики:

Целью учебной практики является закрепление и углубление первоначальных практических умений, полученных в процессе обучения, формирование практического опыта для освоения общих и профессиональных компетенций, комплексное освоение обучающимися видами профессиональной деятельности.

Задачами учебной практики является:

- углубление первоначальных практических умений, полученных в процессе изучения учебных дисциплин и междисциплинарных курсов;
- закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся в сфере изучаемой профессии;
- развитие общих и профессиональных компетенций;
- освоение современных производственных процессов, технологий;
- адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности гостинично-туристских предприятий.

Учебная практика может проводиться на базе учебной лаборатории колледжа или в гостинично-туристских предприятиях.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения учебной практики является овладение обучающимися видом

профессиональной деятельности (ВПД) Организация продаж гостиничного продукта 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 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.

4. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Содержание заданий практики позволит Вам сформировать профессиональные компетенции по виду профессиональной деятельности

Наименование разделов и тем	Виды выполняемых работ

Введение	1	Ознакомление с правилами организации работы менеджера в организации. Должностные обязанности менеджера.
Тема 1. Сущность современного маркетинга и его социальноэкономическое значение	1	Анализ динамики спроса на данные гостиничные услуги.
Тема 2. Целевой рынок гостиничных услуг	1	Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов
Тема 3. Индустрия гостеприимства: основные понятия и составные элементы	1	Гостиничная услуга, её специфика и составные элементы
	2	Управление качеством услуг в индустрии гостеприимства
Тема 4. Основные подходы гостиничных предприятий к маркетингу	1	Маркетинговое планирование выбор и оценка стратегии.
Тема 5. Критерии и признаки сегментации рынка гостиничных услуг	1	Особенности выставочной деятельности в индустрии гостеприимства.
Тема 6. Организация, управление и планирование маркетинговой деятельности	1	Анализ и формирование спроса на гостиничные услуги.
Тема 7. Продуктивно Рыночная стратегия Индустрии гостеприимства	1	Определение номенклатуры услуг с учетом запросов потребителей.

Тема 8. Ценовая стратегия и тактика предприятия гостеприимства	1	Ценообразование в гостиничном бизнесе.
Тема 9. Маркетинговая сбытовая стратегия предприятия гостеприимства	1	Формирование программ маркетинга и разработка гостиничного продукта.
Тема 10. Реклама и пропаганда в индустрии гостеприимства	1	Реклама и пропаганда в гостиничном бизнесе.
	2	Эффективные средства распространения рекламы.
	3	Создание собственной рекламы продажи гостиничного продукта.
ИТОГО:	36	

5 ВИДЫ РАБОТ

Виды работ	Тематика заданий практики по виду работы	Форма представления в отчете
1. Анализ динамики спроса на данные гостиничные услуги.	Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.	Перечень практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.
2. Формирование программ маркетинга и разработка гостиничного продукта	Маркетинговое планирование выбор и оценка стратегии. Ценообразование в гостиничном бизнесе. Анализ и формирование спроса на гостиничные услуги.	Перечень гостиничных услуг, предоставляемых гостиничным предприятием, их характеристика. Составление плана маркетинговой стратегии.
3. Реклама и пропаганда в гостиничном бизнесе	Эффективные средства распространения рекламы. Создание собственной рекламы продажи гостиничного продукта.	Составление рекламы в индустрии гостеприимства. Разработка фирменного знака предприятия гостеприимства

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Обучающийся после прохождения учебной практики защищает отчет по практике.

По результатам защиты студентами отчетов выставляется зачет по практике.

Отчет о выполнении работ включает в себя следующие разделы:

- титульный лист;
- аттестационный лист;
- содержание;
- введение;
- описание практики;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Описание практики включает главы и параграфы в соответствии с логической структурой изложения выполненных заданий по разделам программы практики.

Если практика проводится на базе организаций индустрии гостеприимства обучающийся, проходящий учебную практику, вникает в деятельность предприятия, исследуя нюансы будущей специальности. В дневник ежедневно заносятся все выполненные задания и краткий отчет о практическом использовании своих знаний. Записи в дневнике составляются четко, лаконично и грамотно.

По результатам практики обучающиеся составляют отчет по учебной практике в соответствии с требованиями по оформлению производственной практики (*Методические рекомендации по организации и прохождению производственной практики (по профилю)*). Содержание отчета должно свидетельствовать о приобретении обучающимся первоначальных практических профессиональных умений по основным видам профессиональной деятельности.

Работа над отчетом по учебной практике должна позволить руководителю оценить уровень развития общих компетенций выпускника, а также профессиональных компетенций, в рамках освоения профессионального модуля

Контроль и оценка результатов освоения профессиональных компетенции

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	обоснованность выявления спроса на гостиничные услуги, по результатам анализа потребности в них	оценка выполнения практической работы; наблюдение за прохождением учебной и производственной
	обоснованность и правильность выявления спроса и стимулирования сбыта	наблюдение за выполнением практических заданий; оценка выполнения практической работы; наблюдение за прохождением учебной и производственной практики; оценка внеаудиторной самостоятельной работы
ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.	обоснованность формирования спроса на гостиничные услуги	наблюдение за выполнением практических заданий; оценка выполнения практической работы; наблюдение за прохождением учебной и производственной практики
	обоснованность формирования спроса и стимулирования сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;	наблюдение за выполнением практических заданий; оценка выполнения практической работы; наблюдение за прохождением учебной и производственной практики
ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	правильность выявления конкурентоспособности гостиничного продукта	наблюдение за выполнением практических заданий; оценка выполнения практической работы; наблюдение за прохождением учебной и производственной практики
	правильность и точность выявления запросов потребителей услуги	практической работы; наблюдение за прохождением учебной и производственной практики
	обоснованность оценивания эффективности сбыта гостиничного продукта.	практической работы; наблюдение за прохождением учебной и производственной практики
ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	точность содержания рекламных материалов	практической работы; наблюдение за прохождением учебной и производственной практики
	эффективность выбора средств распространения рекламы	наблюдение за выполнением практических заданий; оценка выполнения практической работы;

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии	наблюдение и экспертная оценка на лабораторных занятиях, в процессе учебной и производственной практики
	активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности	социологический опрос; анкетирование; оценка материалов портфолио
	участие в профориентационной деятельности	анкетирование
	участие в конкурсах профессионального мастерства, тематических мероприятиях	оценка материалов портфолио
	эффективность и качество выполнения домашних самостоятельных работ	устный (междисциплинарный, комплексный) экзамен; самооценка результативности и качества выполненной работы
	систематическое ознакомление с профессиональными периодическими изданиями, профессиональной литературы	самооценка результативности и качества выполненной работы
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	правильность последовательности поэтапного выполнения действий во время лабораторных, практических работ, заданий, во время производственной и учебной практики в соответствии с нормативными документами (технологические карты, инструкции...)	наблюдение и экспертная оценка на лабораторных занятиях, в процессе учебной и производственной практики
	обоснованность выбора и применения выборов и способов производственных ситуаций	экспертная оценка решения ситуационных производственных задач

	личная оценка результативности	самооценка результативности и качества выполненной работы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	полнота представления ответственности за результаты своей работы	составление самоанализа деятельности во время учебной и производственной; личная оценка
	правильность и адекватность оценки рабочей ситуации в соответствии с поставленными целями и задачами через выбор соответствующих документов, оборудования, инструментов	экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; наблюдение за действиями студентов на практических занятиях
	принимать нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля при работе гостиницы или туристического комплекса	наблюдение и экспертная оценка на лабораторных занятиях, в процессе учебной и производственной практики; экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	уровень владения различными способами поиска информации	оценка подобранной информации по данному модулю
	выбор полезной информации	оценка подобранной информации по данному модулю
	адекватность полезности выбранной информации	оценка подготовленных рефератов
	оперативность поиска необходимой информации	оценка подобранной информации по данному модулю
	степень использованности найденной полезной информации для выполнения профессиональной задачи, профессионального роста, личного использования	оценка подобранной информации по данному модулю
	оперативность и самостоятельность поиска информации в нестандартной ситуации	личная оценка
ОК 5. Использовать информационно-	применимость информационно-	оценка созданных электронных презентаций;

муникационные технологии в профессиональной деятельности.	коммуникационных технологий в оформлении результатов самостоятельной работы профессиональной деятельности	оценка электронного портфолио
	применение на практике навыков использования информационно-коммуникационных технологий в оформлении рефератов, презентаций, заданий, учебной, производственной практике	экспертное наблюдение и оценка активности студента при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами	наблюдение за эффективным общением при работе с коллегами, потребителями и руководством на производственной практике
	степень развития и успешность применения на практике коммуникационных качеств в процессе общения с сокурсниками, с педагогическим составом, сотрудниками, руководством, работодателями	наблюдение и экспертная оценка коммуникабельности во время обучения, выполнения практических работ, прохождения производственной практики, участия в конкурсах
	степень владения безконфликтного общения	наблюдение за эффективным общением при работе с коллегами, потребителями и руководством на производственной практике
	соблюдение принципов профессиональной этики	наблюдение на конкурсах профессионального мастерства, создание портфолио, участия в работе профессиональных кружков
	полнота понимания и четкость представления того, что успешность и результативность выполненной работы зависит от согласованности дей-	наблюдение за эффективным общением при работе с коллегами, потребителями и руководством на производственной практике

	ствий всей участников команды.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), за результат выполнения заданий.	точность анализа и ответственность за результаты выполненных заданий	наблюдение за работой членов команды во время лабораторных практических работ, заданий, во время производственной и учебной практики; личная оценка
	грамотность в выборе методов и способов решения профессиональных задач	экспертное наблюдение и оценка активности студента при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности
	точность анализа эффективности и качества выполненных профессиональных задач	экспертное наблюдение и оценка активности студента при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	поиск путей повышения профессионального и личностного развития, побуждение к деятельности по самообразованию	анкетирование; социологический опрос
	планирование повышения квалификации	экспертное наблюдение и оценка активности студента при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	определение способа действий при частой смене технологий в профессиональной деятельности	составление самоанализа деятельности во время учебной и производственной практики; личная оценка
	определение и выполнение задачи исходя из цели	экспертная оценка решения ситуационных производственных задач

6. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ТЕКСТА ОТЧЕТА

Отчет по учебной практике представляет собой комплект материалов, включающий в себя материалы, подготовленные практикантом и подтверждающие выполнение заданий по практике.

Отчет оформляется в строгом соответствии с требованиями, изложенными в настоящих методических рекомендациях.

1. Отчет пишется:

- от 1-го лица в повествовательной форме;
- оформляется на компьютере шрифтом Times New Roman;
- поля документа: верхнее - 2, нижнее - 2, левое - 2,5, правое - 1;
- отступ первой строки - 1,25 см;
- размер шрифта - 14;
- межстрочный интервал - 1,5;
- расположение номера страниц - снизу по центру;
- нумерация страниц на первом листе (титальном) не ставится;
- верхний колонтитул содержит ФИО, № группы, курс, дата составления отчета.

Отчет начинается с заголовка и подзаголовка, оформленных центрированным способом.

2. Каждый отчет выполняется индивидуально.

3. Содержание отчета формируется в твердом скоросшивателе и оформляется в соответствии с правилами сдачи дел в архив, содержит лист-заверитель.

(при прохождении учебной практики в филиале)

№ п/п	Расположение материалов в отчете	Примечание
1.	Титульный лист	Шаблон в приложении 1.
2.	Внутренняя опись документов, находящихся в отчете	Шаблон в приложении 2.
3.	Аттестационный лист по учебной практике	Шаблон в приложении 3 Выдается заведующим отделением. Заполняется преподавателем практики по окончании практики. Отсутствие оценок не позволит практиканту получить итоговую оценку по практике и тем самым он не будет допущен до квалификационного экзамена по ПМ.

№ п/п	Расположение материалов в отчете	Примечание
4.	Отзыв-характеристика на студента	Шаблон в приложении 4. Пишется на бланке, подписывается преподавателем колледжа
5.	Отчет о выполнении заданий по учебной практике	Шаблон в приложении 5. Пишется практикантом. Отчет является ответом на каждый пункт плана и сопровождается ссылками на приложения.
6.	Приложения	Приложения представляют собой материал, подтверждающий выполнение заданий на практике (копии созданных документов, фрагменты программ, чертежей и др.). На приложении делаются ссылки в «Отчете о выполнении заданий по практике». Приложения имеют сквозную нумерацию. Номера страниц приложений допускается ставить вручную.
7.	Дневник по практике	Шаблон в приложении 6. Заполняется ежедневно. Оценки за каждый день практики ставит преподаватель

7. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие гостиничного номера

Реализация программы модуля предполагает наличие Тренингового кабинета «Гостиничный номер»

Оборудование Тренингового кабинета «Гостиничный номер»:

Душевая кабина
 Кровати одноместные
 Мини-бар для отелей
 Одеяло
 Подушка
 Покрывало
 Комплекты постельного белья
 Шторы
 Полотенца
 Тележка горничной
 Пылесос
 Гладильная доска
 Кондиционер мобильный
 Бра
 Настольная лампа
 Тумбы прикроватные
 Шкаф для одежды

Комод
Зеркало
Стол-книжка
Тумба под TV
Утюг
Санитарно –гигиенические принадлежности
Оборудование помещения для самостоятельной работы студентов:
Копир-принтер Sharp AR с крышкой и пус-ковым комплектом
Сканеры HP ScanJet 200 (L2734A)
ПК

Основные источники:

Основные источники (печатные и электронные):

1. Соколова С.В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учеб. Для студ. Учреждений сред. Проф. Образования / С.В. Соколова. - М.: Издательский центр "Академия", 2018. - 192 с. ISBN 978-5-4468-7128-5
2. Синяева, И. М. Основы рекламы: учебник и практикум для СПО / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова, Д. А. Жильцов. — М. Издательство Юрайт, 2018. — 552 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8974-8. [Электронный ресурс]. - URL <https://biblio-online.ru/book/osnovy-reklamy-426478> Юрайт
3. Полынская, Г. А. Информационные системы маркетинга: учебник и практикум для СПО / Г. А. Полынская. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 370 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07855-8. [Электронный ресурс]. - URL: <https://biblio-online.ru/> Юрайт

Дополнительные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. [Электронный ресурс]. - URL: <https://biblio-online.ru/> Юрайт
2. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник / С. Медлик, Х. Инграм; пер. А.В. Павлов. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (13.01.2019). Университетская библиотека
3. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под ред. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и к°», 2018. - 284 с.: ил. - Библиогр.: с. 275 - 277. - ISBN 978-5-394-01274-7; [Электронный ресурс].URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155> Университетская библиотека

Периодические издания:

1. Журнал «Гостиничное дело»
2. Журнал «Туризм и гостиничные услуги: бухгалтерский учёт и налогообложение»
3. Журнал «Бухгалтерский учёт и налоги в государственных и муниципальных учреждениях: автономных. бюджетных. казённых»