

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)  
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.

« 28 » 12 2020 г.



УП.04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ  
ПМ.04 ПРОДАЖИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА  
Рабочая программа учебной практики для обучающихся  
по программе подготовки специалистов среднего звена  
43.02.11 Гостиничный сервис  
(углубленная подготовка)  
Форма обучения – очная

Талипова Гульфия Маратовна. УП.04 Организация продаж ПМ.04 Продажи гостиничного продукта. Рабочая программа учебной практики для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа учебной практики разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

Рабочая программа учебной практики опубликована на сайте ТюмГУ: УП.04 Организация продаж. [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>

© Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Талипова Гульфия Маратовна, 2020

## Содержание

1.	Паспорт программы учебной практики	3
2.	Результаты освоения учебной практики	4
3.	Содержание учебной практики	4
4.	Условия реализации программы учебной практики	5
5.	Контроль и оценка результатов прохождения практики	6

## **1. Паспорт программы учебной практики**

### **1.1. Область применения программы.**

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения квалификации; менеджер и основных видов профессиональной деятельности (ВД): Продажи гостиничного продукта.

### **1.2. Цели и задачи практики – требования к результатам прохождения практики**

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

иметь практический опыт:

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

уметь:

- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах;
- осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации;
- разрабатывать анкеты и опросные листы;
- составлять отчет по результатам исследования и интерпретировать результаты;

знать:

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

### 1.3. Количество часов прохождения практики:

Сроки прохождения учебной практики: VI семестр.

Общая продолжительность: 72 часа, 2 недели

Форма аттестации: зачет.

### 2. Результаты освоения учебной практики

Результатом освоения программы практики является овладение обучающимся видом профессиональной деятельности: Продажи гостиничного продукта, в том числе профессиональными компетенциями (ПК):

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.
ПК 4.5.	Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

### 3.Содержание учебной практики

ПК	Код и наименование профессионального модуля, МДК	Количество часов на учебную практику по ПМ, по соответствию	Виды работ в форме практической подготовки
----	--	---	--

		<b>щим МДК</b>	
1	2	3	4
ПК 4.1 - ПК 4.5	МДК. 04.01 Организация продаж гостиничног о продукта	72	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление с порядком прохождения учебной практики, ее программой и отчетностью.</li> <li>2. Изучение и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;</li> <li>3. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.</li> <li>4. Разработать анкету для изучения предпочтения потребителей.</li> <li>5. Составить портрет потребителя с основными социальными, психологическими и потребительскими характеристиками.</li> <li>6. Разработать гостиничный продукт в соответствии с предпочтениями целевых потребителей (на выбор студента).</li> <li>7. Подготовить комплекс маркетинговых мероприятий для организации продаж и продвижения гостиничных услуг и продуктов.</li> <li>8. Подготовить план продвижения гостиничного продукта.</li> <li>9. Разработать макеты рекламных сообщений для целевых сегментов.</li> <li>10. Рассчитать бюджет продвижения гостиничных продуктов.</li> </ol>
	Всего часов	72	

#### **4. Условия реализации программы учебной практики**

##### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация дисциплины требует наличия

- Кабинет организации продаж гостиничного продукта оснащен следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное аудиовизуальное оборудование, персональный компьютер.
- На ПК установлено следующее программное обеспечение:
- — Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web.

- Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.
- Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, персональные компьютеры. На ПК установлено следующее программное обеспечение: — Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web. Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

#### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

##### **Основная 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> (дата обращения: 10.04.2020). — Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

2. Ключевская, И.С. Маркетинг гостиничного предприятия: учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 236 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015631-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1044015> (дата обращения: 10.04.2020). — Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

##### **Дополнительная литература:**

1. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1041498> (дата обращения: 10.04.2020). — Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

2. Резник, Г.А. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803> (дата обращения: 10.04.2020). — Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

##### **Интернет-ресурсы:**

1. Знаниум - <https://new.znanium.com/>
2. Лань - <https://e.lanbook.com/>
3. IPR Books - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>
6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>
7. "ИВИС" (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>
8. Электронная библиотека Тюмгу - <https://library.utmn.ru/>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: Платформа для электронного обучения Microsoft Teams.

## 5. Контроль и оценка результатов прохождения практики

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;</li> <li>- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;</li> <li>- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;</li> <li>- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;</li> <li>- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;</li> <li>- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;</li> <li>- собирать и анализировать информацию о ценах;</li> <li>- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;</li> <li>- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</li> </ul>	<p>Выполнение практических заданий и решение ситуационной задачи</p> <p>Экспертное наблюдение в процессе занятия.</p> <p>Контрольные вопросы</p>
ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить сегментацию рынка;</li> <li>- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;</li> <li>- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;</li> <li>- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>- специфику рекламы услуг</li> </ul>	



	гостиниц и гостиничного продукта.	
ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценивать эффективность сбытовой политики;</li> <li>- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;</li> <li>- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;</li> <li>- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;</li> </ul>	
ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;</li> <li>- формулировать содержание рекламных материалов;</li> <li>- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.</li> <li>- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;</li> <li>- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;</li> <li>- участия в разработке комплекса маркетинга;</li> <li>маркетинговые исследования: понятие, значение, виды, объекты, методы, этапы и правила проведения;</li> <li>источники и критерии отбора маркетинговой информации;</li> <li>правила составления анкет и опросных листов.</li> </ul>	
ПК 4.5. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- собирать и анализировать информацию о ценах</li> <li>- участия в маркетинговых исследованиях; <ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации;</li> </ul> </li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• разрабатывать анкеты и опросные листы;</li> <li>• составлять отчет по результатам исследования и интерпретировать результаты;</li> </ul>	
--	---	--

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<b>ОК 1</b> Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснование выбора профессии;</li> <li>- определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимые орудия труда;</li> <li>- определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимых орудий труда;</li> <li>- определение положительных и отрицательные стороны профессии;</li> <li>- определяет перспективы развития в профессиональной сфере.</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i>
<b>ОК 2</b> Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение задач деятельности с учетом поставленных целей и способов их достижений;</li> <li>- выстраивание плана (программы) деятельности;</li> <li>- выбор способа (технологии) решения задач в соответствии с заданными условиями и имеющимся ресурсами;</li> <li>- прогнозирование результатов выполнения деятельности в соответствии с задачей;</li> <li>- анализ результатов выполняемых действий и выявление причин отклонений от норм (эталона);</li> <li>- оценка результатов своей деятельности, их эффективности и качества.</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i>
<b>ОК 3</b> Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение функциональных обязанностей в рамках заданной рабочей ситуации;</li> <li>- выбор способов и средств осуществления деятельности с учетом определенных факторов;</li> <li>- определение показателей результативности деятельности в соответствии с поставленной задачей деятельности;</li> <li>- предложения способов коррекции деятельности на основе результатов оценки продукта;</li> <li>- принятие ответственности за принятое</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i>

	решение.	
<b>ОК 4</b> Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение методами и способами поиска информации;</li> <li>- осуществление оценки значимости информации для выполнения профессиональных задач;</li> <li>- классифицирует и обобщает информацию;</li> <li>- оценивает полноту и достоверность информации.</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике..</i>
<b>ОК 5</b> Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение персональным компьютером;</li> <li>- осуществление поиска информации в сети интернет и различных электронных носителях</li> <li>- использование программного обеспечения в решении профессиональных задач;</li> <li>- использование средств ИТ для обработки и хранения информации;</li> <li>- создание презентации в различных формах.</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i>
<b>ОК 6</b> Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществление взаимодействия с коллегами в процессе решения задач;</li> <li>- владение технологией эффективного общения (моделирование, организация общения, управление общением, рефлексия общения) с коллегами, руководством, потребителями</li> <li>- владение технологией группового обсуждения: аргументировано отвергает или принимает идеи;</li> <li>- составление отчетов в соответствии с запросом и предъявляемыми требованиями</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i>
<b>ОК 7</b> Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение управленческих функций;</li> <li>- организация работы по выполнению задания в соответствии с инструкциями;</li> <li>- осуществление соотнесения результатов выполненных заданий со стандартизированными нормами</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i>
<b>ОК 8</b> Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития;</li> <li>- владение навыками самоорганизации и применяет их на практике;</li> <li>- составление программы саморазвития, самообразования;</li> <li>- выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i>
<b>ОК 9.</b> Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение навыками адаптации в новых ситуациях;</li> <li>- умение внедрять инновационные методы работы, новые технологии профессиональной деятельности.</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.</i>

