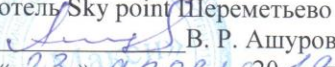
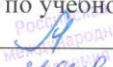


**ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА»**  
**ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Согласовано:

Заместитель коммерческого  
директора ООО «Макси»  
отель Sky point Шереметьево  
  
В. Р. Ашуров  
«23» апреля 20 19 г.

Утверждаю:  
Проректор по учебно-методической  
работе  Н. Н. Лагусева  
«28» мая 20 19 г.

**ПРОГРАММА**  
**УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

профессионального модуля: ПМ.04 «Организация и контроль текущей  
деятельности работников службы бронирования и продаж»

Специальность 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Химки 20 19

## **СОДЕРЖАНИЕ**

**Стр.**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>3</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>5</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ</b>	<b>6</b>
<b>4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ</b>	<b>9</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ</b>	<b>12</b>

## 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Программа учебной практики составлена в соответствии с Приказом «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования» Министерства образования и науки Российской Федерации №291 от 18.04.2013 г. и в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело", а также в соответствии с Положением РМАТ «О практике обучающихся, осваивающих основные образовательные программы среднего профессионального образования». Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методического Совета факультета. Протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_г.

### 1.1. Место учебной практики по профилю специальности в структуре основной профессиональной образовательной программы

Программа практики является частью программы подготовки специалистов при освоении обучающимися вида профессиональной деятельности в рамках профессионального модуля **Профессионального модуля ПМ. 04 ««Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»»** и соответствующих профессиональных компетенций:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

### 1.2. Цели и задачи учебной практики :

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности студент в ходе данного вида практик должен:

#### **Иметь практический опыт в:**

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию

- сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

**уметь:**

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

**знать:**

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном деле;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учетом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.

**1.3. Количество недель (часов) на освоение программ практик:**

**Всего: нн учебной практики 2 недели, 72 часа**

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является освоение общих компетенций (ОК):

Код	Наименование результата практики
ОК4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

### Профессиональных компетенций (ПК):

#### Вид профессиональной деятельности

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

## 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 3.1 Тематический план

#### Форма обучения очная 3 года и 10 месяцев

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час., нед.)	Сроки проведения
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3 ОК 4. ОК 5. ОК 10.	<b>ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»</b>	72 (2)	5 Семестр
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>Дифференцированный зачет</b>	

#### Форма обучения очная 2 года и 10 месяцев

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час., нед.)	Сроки проведения
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3 ОК 4. ОК 5. ОК 10.	<b>ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»</b>	72 (2)	3 Семестр
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>Дифференцированный зачет</b>	

### 3.2.Содержание учебной практики

Формы обучения очная 3 года 10 месяцев, 2 года 10 месяцев ;

Индекс модуля, МДК	Раздел №	Виды работ	Содержание работ	Кол-во часов
МДК 04.01 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта.	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж.	Организация и технология работы службы бронирования и продаж с потребителями гостиничного продукта	Ознакомление с ролью службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Организация рабочего места сотрудника. Изучение номенклатуры гостиничных услуг и методов ее формирования. Выявление влияния особенностей гостиничного продукта на обслуживание потребителей. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для бронирования и продаж гостиничного продукта. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	36

		<p>Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.</p>	<p>Анализировать особенности поведения потребителей гостиничных услуг.  Анализировать информацию о рынке предложений гостиничных продуктов.  Создание базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков.  Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.  Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.  Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.  Анализ особенностей поведения потребителей гостиничных услуг.  Овладение методикой проведения опросов потребителей по выявлению потребностей.  Анализ результатов опроса. Овладение алгоритмом работы с гостем по телефону.  Овладение алгоритмом поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.  Овладение алгоритмом и правилами работы с рекламациями, жалобами, претензиями.  Отработка приемов письменной коммуникации.  Анализ принятия потребительских решений о покупке.  Овладение методикой работы с рекламациями и отзывами потребителей.</p>	36
			<b>Итого:</b>	<b>72</b>



## 4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 4.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета «Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности»

Учебная мебель: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкаф, учебная доска.

Локальная сеть, персональные компьютеры с выходом в сеть Интернет 11 шт.

Пакет офисных программ: MS Office Professional Plus 2010 Russian Academic Open 1 No Level; программа VeralTest.

Специализированные программы: Shelter, Amadeus.

### 4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики

-Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 291);

- программа учебной практики;

- календарно-тематический план;

- график защиты отчетов по практике;

- отчеты по учебной практике (дневник, характеристика и аттестационный лист);

### 4.3. Информационное обеспечение обучения

#### Перечень рекомендуемых учебных изданий,

#### Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

##### Основная:

1. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2016. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036>
2. Меликян, О.М. Поведение потребителей : учебник / О.М. Меликян. - 4-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453281>
3. Лукич, Р. Управление продажами / Р. Лукич. - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279013>

4. Предпринимательство в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др. ;». - Ставрополь : Секвойя, 2017  
URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485071>

**Дополнительная:**

1. Эмоциональные продажи : как увеличить продажи втрое. Птуха К., Гусарова В. М.: Альпина Паблишер, 2016 (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=279045&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=279045&sr=1))
2. Команда чемпионов продаж : как создать идеальный отдел продаж и эффективно им управлять. Филиппов С. М.: Альпина Паблишер, 2016 (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=428095&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=428095&sr=1))

#### **4.4. Требования к руководителям практики от образовательного учреждения и организации**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

### 5.1. Оценки общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных им в ходе прохождения практики

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.

<b>Результаты (освоенные профессиональные и общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- планировать и прогнозировать продажи;</li> </ul>	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля (устный опрос, тестовый контроль, письменная проверка, наблюдения за деятельностью выполнения практических работ) обучающегося на учебной практике. Экспертная оценка выполнения индивидуального задания
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> <li>-организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>-разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</li> <li>- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</li> <li>-осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>- выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> </ul>	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля (устный опрос, тестовый контроль, письменная проверка, наблюдения за деятельностью выполнения практических работ) обучающегося на учебной практике. Экспертная оценка выполнения индивидуального задания

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</li> <li>- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</li> </ul>	
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</li> <li>- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;</li> <li>- рассчитывать нормативы работы горничных;</li> </ul>	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля (устный опрос, тестовый контроль, письменная проверка, наблюдения за деятельностью выполнения практических работ) обучающегося на учебной практике. Экспертная оценка выполнения индивидуального задания
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Организовывать работу коллектива и команды</li> <li>▪ Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</li> <li>▪ Эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач;</li> </ul>	Наблюдение и оценка на практических занятиях и в процессе учебной практики. Оценка решения ситуационных задач. Оценка выполнения индивидуальных заданий.
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке;</li> <li>▪ Грамотно оформлять документы</li> <li>▪ Толерантность поведения в рабочем коллективе</li> </ul>	
ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые),</li> </ul>	

иностранным языке	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Понимать тексты на базовые профессиональные темы</li> <li>▪ Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</li> <li>▪ Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</li> <li>▪ Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)</li> <li>▪ Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	
-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

### 5.2. Критерии оценивания отчета по прохождению учебной практики:

Оценка	Показатели оценивания
«5»	Обучающийся достиг повышенного уровня сформированности компетенций. Успешно выполнил все задания и рекомендации, данные руководителем. Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Работу отличает творческий характер исследований. Выполнена практическая и теоретическая часть работы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет оформлен в соответствии с требованиями, сдан в установленный срок и успешно защищен. Программа практики выполнена. Обучающийся предоставил в полном объеме дневник практики и получил положительную характеристику.
«4»	Обучающийся достиг базового уровня сформированности компетенции. Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются незначительные и стилистические ошибки. Обучающийся выполнил все задания по отдельным темам в течение практики. Освоены технические приемы проектных исследований. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Оформлен в соответствии с требованиями. Подготовлен дневник практики. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
«3»	Обучающийся достиг минимального уровня сформированности компетенций. Обучающимся собран материал по преддипломной практике. Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем, допустил большое количество ошибок в оформлении дневника практики. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный.
«2»	Обучающийся не достиг минимального уровня сформированности компетенции. Обучающийся не знает основ проектирования и не может решить творческие задачи, не развит практический опыт работы над

	<p>проектом. Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не вполне соответствует требованиям. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем (менее 70%), не подготовил дневник практики. Отзыв отрицательный.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### **5.3 Формы отчетности и оценочный материал прохождения практики:**

По результатам учебной практики руководителями практики от организации формируется аттестационный лист (Приложение 1), содержащий сведения об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению компетенций в период прохождения учебной практики (Приложение 2). В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики (Приложение 3).. По результатам практики обучающимся составляется отчет (Приложение 4), по индивидуальным заданиям могут представляться презентации.

По результатам учебной практики обучающимся составляется отчет в который входит:

- Аттестационный лист (см. Приложение 1)
- Характеристика (см. Приложение 2)
- Дневник по учебной практике (см. Приложение 3)
- Отчет о выполнении задания по учебной практике (см. Приложение 4)

Учебная практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Обучающийся \_\_\_\_\_ *ФИО обучающегося* \_\_\_\_\_

*№ курса/группы*

Проходил(а) практику с \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ПоПМ \_\_\_\_\_

*название ПМ*

на/в \_\_\_\_\_

*название предприятия/организации*

в подразделении \_\_\_\_\_

*название подразделения*

За период прохождения практики обучающийся/щаяся посетил(а) \_\_\_\_\_ дней, по уважительной причине отсутствовал(а) \_\_\_\_\_ дней, пропуски без уважительной причине составили \_\_\_\_\_ дней.

Обучающийся/щаяся соблюдал(а)/не соблюдал(а) трудовую дисциплину, правила техники безопасности, правила внутреннего трудового распорядка (*нужное подчеркнуть*).

Отмечены нарушения трудовой дисциплины и/или правил техники безопасности:

За время практики:

**1. Обучающийся/щаяся выполнил(а) следующие задания (виды работ):**

<b>Общие и профессиональные компетенции (код и наименование)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Уровень освоения ПК/ОК-освоена/не освоена</b>
------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	--------------------------------------------------

ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен: <b>Иметь практический опыт в:</b>	
ПК4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	-планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; -разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию	
ПК4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; -выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	-определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. <b>уметь:</b> -осуществлять мониторинг рынка гостиничных	
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	услуг; - выделять целевой сегмент клиентской базы; -собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;	
ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	-ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; -разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; -выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; - планировать и прогнозировать продажи; -проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. <b>знать:</b> - структуру и место службы бронирования и продаж	



	<p>в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способы управления доходами гостиницы;</li> <li>- особенности спроса и предложения в гостиничном деле;</li> <li>-особенности работы с различными категориями гостей;</li> <li>-методы управления продажами с учетом сегментации;</li> <li>-способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</li> <li>-особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>-каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</li> <li>-ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;</li> <li>- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;</li> <li>- методы максимизации доходов гостиницы;</li> <li>-критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</li> <li>- виды отчетности по продажам.</li> </ul>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**Заключение:** аттестуемый *продемонстрировал \ не продемонстрировал* владение профессиональными и общими компетенциями: \_\_\_\_\_

Куратор практики (от организации)

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Итоговая оценка по практике** (по пятибалльной системе) \_\_\_\_\_

Руководитель практики от факультета СПО \_\_\_\_\_

(Ф.И.О, подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

### ХАРАКТЕРИСТИКА организации

на обучающегося \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_ курса специальности \_\_\_\_\_

Программу практики и индивидуальное задание выполнил(а) *в полном/ неполном* объеме.

За период прохождения практики студент освоил следующие общие компетенции:

- \_\_\_\_\_ о удовлетворительно о хорошо о отлично

- \_\_\_\_\_ о удовлетворительно о хорошо о отлично

- \_\_\_\_\_ о удовлетворительно о хорошо о отлично

Формирование и уровень освоения профессиональных компетенций указан в аттестационном листе по практике.

Особое мнение руководителя практики от организации

\_\_\_\_\_

Руководитель практики от организации:

\_\_\_\_\_

(должность)

\_\_\_\_\_

(ФИО)

\_\_\_\_\_

подпись

РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА  
ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ДНЕВНИК  
по  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

**ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности  
работников службы бронирования и продаж»**

*Специальность 43.02.14 Гостиничное дело*

Обучающегося \_\_\_\_\_  
*Фамилия, И.О., номер группы*

Руководитель практики от организации/предприятия:

\_\_\_\_\_  
*Фамилия, И.О. , подпись*

Химки , 201\_г.

**Внутренние страницы дневника практики**  
(количество страниц зависит от продолжительности практики)

Дата	Описание ежедневной работы	Отметка/ подпись куратора
1	2	3

Подпись руководителя практики от организации/предприятия

\_\_\_\_\_ (ФИО, подпись)

Подпись руководителя практики от факультета СПО

\_\_\_\_\_ (ФИО, подпись)

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4

### ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ЗАДАНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Я, \_\_\_\_\_ (Фамилия Имя,) студент группы \_\_\_\_\_ (указать номер) проходил практику \_\_\_\_\_ в (указать название организации).

В ходе прохождения практики мной были изучены:

---

---

---

---

Я принимал(а) участие в:

---

---

---

Мной, совместно с руководителем, были составлены:

---

---

---

---

Далее в текстовой описательной форме даются ответы на каждый пункт заданий практики, в ходе текста указываются ссылки на приложения (схема организации, образцы документов, презентация и др.) Заканчивается отчет выводом по итогам прохождения практики.

**Выводы:**

---

---

---