

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 05.09.2025 16:50:27

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e3f0b5d2186412a1c8ef96f

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Виды практик                                 | У II Производственная практика ПМ.04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| Способы и формы проведения                   | Концентрированно                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| Реализуемые компетенции                      | ОК 01-11<br>ПК 4.1-4.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| Результаты обучения при прохождении практики | <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;</li><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; 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> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li><li>- выделять целевой сегмент клиентской базы;</li><li>- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li><li>- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;</li><li>- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li><li>- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li><li>- планировать и прогнозировать продажи;</li><li>- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</li></ul> <p><b>иметь практический опыт в:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;</li><li>- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li><li>- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</li><li>- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</li></ul> |  |
| Трудоемкость, час.                           | 72                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| Содержание практики                          | Изучение правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | Изучение видов и способов бронирования. Изучение видов заявок по бронированию и действия по ним. Изучение последовательности и технологии резервирования мест в гостинице. Изучение состава, функций и информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов. Изучение правил заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов. Изучение особенности и методов гарантированного и негарантированного бронирования. Изучение правил аннулирования бронирования. Изучение правил поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Изучение состава, функции информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Изучение оформления и составления различные видов заявок и бланков. Изучение ведения учета и хранения отчетных данных. Изучение осуществления гарантирования бронирования различными методами |
| Формы отчетности | Дифференцированный зачет – 6 семестр                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |