

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

ФИО: Шебукцова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 05.09.2023 16:50:15

Уникальный идентификационный ключ

d74ce93cd40e2911335d11e8486421810def96

Виды практик	ИДП Преддипломная практика
Способы и формы проведения	Концентрированно
Реализуемые компетенции	ОК 01-11 ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3
Результаты обучения при прохождении практики	Знать: - нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; - методы планирования труда работников службы приема и размещения; - задачи, функции и особенности работы службы питания; - технологии организации процесса питания; - требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; - критерии и показатели качества обслуживания. - структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; - принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; - сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; - санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; - порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; - принципы управления материально-производственными запасами; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; - систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. - 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. Уметь: - планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности

	работников службы приема и размещения; - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; - контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены. - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; - контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; - рассчитывать нормативы работы горничных; - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации. - 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. иметь практический опыт: - разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. - разработке операционных процедур и стандартов службы питания; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания - разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. - 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; - выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; - определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
Трудоемкость, час.	144
Содержание практики	Туристское предприятия: общая характеристика, материально-техническое обеспечение. Факторы, определяющие выбор данной организационно-правовой формы. Изучить порядок сертификации предприятия. При наличии торговой марки (логотипа) фирмы изучить порядок ее получения и регистрации. Изучить порядок сертификации предприятия Изучить квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников гостиничной индустрии. Сделать кадровый анализ предприятия по следующим критериям: возраст, образование, опыт работы, знание языков. Изучить рекламно-информационную деятельность гостиничного предприятия: (виды и формы информации и рекламы фирмы; экспозиционный материал предприятия: набор информации, прейскуранты (price list), рекламные проспекты, рекламные плакаты; участие фирмы в работах туристских и гостиничных выставках и ярмарок). Ознакомиться с охраной окружающей среды. Санитарная очистка, уборка и утилизация отходов. Наличие экологического паспорта. Оформление отчетной документации
Формы отчетности	Дифференцированный зачет – 8 семестр