Документ подписан простой электронной подписью

Информация о документе:

ФИО: Шебзукова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета

Дата подписания: 12.10.2023 16:38:38

Уникальный идентификатор документа:

d74ce93cd4864118a916118a916118a916

Вид практики

ПДП 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

	<p>стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; - определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
Трудоемкость, час.	144
Содержание практики	<p>Туристское предприятия: общая характеристика, материально-техническое обеспечение.</p> <p>Факторы, определяющие выбор данной организационно-правовой формы.</p> <p>Изучить порядок сертификации предприятия. При наличии торговой марки (логотипа) фирмы изучить порядок ее получения и регистрации.</p> <p>Изучить порядок сертификации предприятия</p> <p>Изучить квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников гостиничной индустрии. Сделать кадровый анализ предприятия по следующим критериям: возраст, образование, опыт работы, знание языков.</p> <p>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).</p> <p>Ознакомиться с охраной окружающей среды. Санитарная очистка, уборка и утилизация отходов. Наличие экологического паспорта.</p> <p>Оформление отчетной документации</p>
Формы отчетности	Дифференцированный зачет – 8 семестр