

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Тихоокеанского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 12.10.2023 16:38:38

Уникальный идентификационный код:

d74ce93cd40e392e373b2558496412a1c8e0

Виды практик	УП Производственная практика ПМ.04
Способы и формы проведения	Концентрированно
Реализуемые компетенции	ОК 01-11 ПК 4.1-4.3
Результаты обучения при прохождении практики	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. 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. 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; - выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; - определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
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