

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 05.09.2021 16:51:47

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a478ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Пятигорского института  
(филиал) СКФУ

\_\_\_\_\_ Т.А. Шебзухова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

**ПДП Преддипломная практика**

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Учебный план 2021 года

Проводится в 8 семестре

Объем занятий: итого	144 ч.	4 нед.
<i>Из них:</i>		
4 семестр	144 ч.	4 нед.
	Дифференцированный зачет	8 семестр

**РАССМОТРЕНО:**

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_

Председатель ПЦК

\_\_\_\_\_ С.С. Луста

**СОГЛАСОВАНО:**

Учебно-методической комиссией

Протокол №\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_

Председатель УМК института

\_\_\_\_\_ А.Б. Нарыжная

Генеральный директор

ООО «Импери»

\_\_\_\_\_ А.Г. Меликсетян

**РАЗРАБОТАНО:**

преподаватель

\_\_\_\_\_ О.Н. Гуменная

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Пятигорск 20\_\_ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Пятигорского института  
(филиал) СКФУ

\_\_\_\_\_ Т.А. Шебзухова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ПРОГРАММА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

**ПДП Преддипломная практика**

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Учебный план 2021 года

Проводится в 8 семестре

Объем занятий: итого	144 ч.	4 нед.
<i>Из них:</i>		
4 семестр	144 ч.	4 нед.
	Дифференцированный зачет	8 семестр

**РАССМОТРЕНО:**

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_

Председатель ПЦК

\_\_\_\_\_ С.С. Луста

**СОГЛАСОВАНО:**

Учебно-методической комиссией

Протокол №\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_

Председатель УМК института

\_\_\_\_\_ А.Б. Нарыжная

Генеральный директор

ООО «Империя»

\_\_\_\_\_ А.Г. Меликсетян

**РАЗРАБОТАНО:**

преподаватель

\_\_\_\_\_ О.Н. Гуменная

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Пятигорск 20\_\_ г.

## **1. Цели преддипломной практики**

Преддипломная практика студентов колледжа Института сервиса, туризма и дизайна по специальности 43.02.14 Гостиничное дело является завершающим этапом обучения соответствующих профессиональных модулей и проводится концентрированно после освоения студентами программы теоретического и практического обучения профессиональных модулей.

Целью преддипломной практики является:

- обобщение, закрепление и совершенствование в производственных условиях знаний, полученных студентами при изучении общепрофессиональных и специальных дисциплин;
- приобретение навыков организаторской работы и оперативного управления производственным участком;
- совершенствование практических навыков, приобретенных в процессе учебной и производственной практик;
- ознакомление на производстве с передовыми технологиями, организацией труда и экономикой нефтегазовой промышленности;
- проверка готовности студента к самостоятельной трудовой деятельности;
- сбор и подготовка материалов к итоговой государственной аттестации в условиях конкретного производства.

## **2. Задачи преддипломной практики**

Задачами преддипломной практики являются:

- закрепление, расширение, углубление и систематизация знаний и умений, полученных при изучении дисциплин и профессиональных модулей учебного плана специальности, на основе изучения деятельности конкретной организации;
- сбор, систематизация и обобщение практического материала для использования в работе над дипломной работой;
- обобщение и закрепление теоретических знаний, полученных студентами в период обучения, формирование практических умений и навыков, приобретение первоначального профессионального опыта по специальности;
- изучение практических и теоретических вопросов, относящихся к теме дипломной работы.

## **3. Место преддипломной практики в структуре ОП СПО**

Преддипломная практика студентов проводится в соответствии с учебным планом. Сроки проведения практики устанавливаются в соответствии с календарным графиком учебного процесса. Продолжительность преддипломной практики составляет 4 недели (144 часа).

## **4. Место проведения преддипломной практики**

Преддипломную практику по специальности 43.02.14 Гостиничное дело предусмотрено проводить на предприятиях КМВ любой формы собственности (ООО, ОАО, ЗАО, ИП), соответствующих профилю специальности студентов.

## 5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения преддипломной практики

В результате прохождения преддипломной практики обучающийся должен приобрести следующие общие и профессиональные компетенции:

№ п/п	Содержание компетенции	Шифр
<b><u>Общие компетенции</u></b>		<b><u>ОК (№)</u></b>
1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	ОК 01
2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	ОК 02
3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	ОК 03
4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	ОК 04
5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	ОК 05
6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	ОК 06
7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	ОК 07
8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	ОК 08
9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	ОК 09
10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	ОК 10
11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	ОК 11
<b><u>Профессиональные компетенции</u></b>		<b><u>ПК(№)</u></b>
<b>ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»</b>		
1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	ПК 1.1
2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	ПК 1.2
3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	ПК 1.3

<b>ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания»</b>		
1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	ПК 2.1
2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	ПК 2.2
3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	ПК 2.3
<b>ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»</b>		
1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	ПК 3.1.
2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	ПК 3.2.
3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	ПК 3.3.
<b>ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»</b>		
1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	ПК 4.1.
2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	ПК 4.2.
3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	ПК 4.3.

В результате прохождения практики обучающийся должен:

**ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения**

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.
УМЕТЬ	<p>планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</p> <p>проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</p> <p>выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</p> <p>организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</p> <p>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.</p>
ИМЕТЬ ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ В	<p>разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</p> <p>планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p>

## **ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания**

ЗНАТЬ	<p>задачи, функции и особенности работы службы питания;</p> <p>технологии организации процесса питания;</p> <p>требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</p> <p>специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;</p> <p>критерии и показатели качества обслуживания.</p>
УМЕТЬ	<p>осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</p> <p>оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>использовать информационные технологии для ведения</p>

	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.
<b>ИМЕТЬ ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ В</b>	разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.

**ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

<b>ЗНАТЬ</b>	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.
<b>УМЕТЬ</b>	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.

ИМЕТЬ ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ В	разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
---------------------------	--

**ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и 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.
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	<p>планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;</p> <p>разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</p> <p>выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</p> <p>определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</p>
---------------------------	--

### 6. Структура и содержание преддипломной практики

Общая трудоемкость преддипломной практики составляет 4 недели (144 академических часа).

№ п.п	Разделы (этапы) практики	Семестр	Всего часов	Формы текущего контроля Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
1	Инструктаж по технике безопасности труда.	8	6	
2	Туристское предприятия: общая характеристика, материально-техническое обеспечение.	8	12	
3	Охарактеризовать организационно-правовую форму деятельности предприятия. Факторы, определяющие выбор данной организационно-правовой формы. Изучить порядок сертификации предприятия. При наличии торговой марки (логотипа) фирмы изучить порядок ее получения и регистрации.	8	12	
4	Изучить порядок сертификации предприятия. При наличии торговой марки (логотипа) фирмы изучить порядок ее получения и регистрации.	8	12	
5	Дать характеристику видов деятельности гостиничного предприятия. Воспроизвести структурную	8	18	

	<p>организацию предприятия (схема) и дать характеристику взаимодействия различных структурных подразделений.</p> <p>Охарактеризовать функции предприятия и его отделов.</p> <p>Основные и дополнительные услуги, осуществляемые на предприятии.</p>			
6	<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>	8	12	
7	<p>Ознакомиться с методами подбора персонала в организации.</p> <p>Изучить и проанализировать должностные инструкции работников гостиничного предприятия (ксерокопии должностных инструкций представить в отчете).</p>	8	18	
8	<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>	8	18	
9	<p>Охарактеризовать функции предприятия и его отделов.</p> <p>Основные и дополнительные услуги, осуществляемые на предприятии.</p>	8	12	
10	<p>Проанализировать деятельность предприятия на соответствие требованиям безопасности средств размещения: экологическая безопасность, пожарная безопасность, безопасность оборудования, санаторно-гигиеническая и противозидемиологическая</p>	8	6	

	безопасность, эксплуатация электротехнического и газового оборудования.			
11	Ознакомиться с охраной окружающей среды. Санитарная очистка, уборка и утилизация отходов. Наличие экологического паспорта.	8	12	
12	Оформление отчетной документации	8	6	Диф. зачет (защита отчета по практике)
<b>ИТОГО</b>			<b>144</b>	

### **7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на преддипломной практике**

*Контрольные вопросы и задания для проведения текущей аттестации по разделам (этапам) практики, осваиваемым студентом самостоятельно.*

1. Расскажите об организации маркетинговой деятельности в гостиничном предприятии: целях, задачах, функции маркетинга. Дайте классификацию потребностей: физиологических, социальных, психологических, интеллектуальных, духовных. Приведите пример потребностей, удовлетворяемых гостиничным предприятием.
2. Сформулируйте основные концепции развития рыночных отношений, их характерные признаки. Приведите пример использования концепции интенсификации коммерческих усилий на предприятии гостеприимства.
3. Рассмотрите виды спроса, их краткую характеристику. Расскажите о маркетинговых мероприятиях, проводимых гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса.
4. Рассмотрите понятие и значение сегментации рынка гостиничных услуг. Дайте определение понятий: сегментирование, сегмент. Установите, какую роль и значение играет сегментирование рынка в деятельности предприятия.
5. Опишите основные признаки сегментации, используемые гостиничным предприятием. Установите факторы, влияющие на выбор целевых сегментов предприятием гостиничного хозяйства.
6. Опишите средства стимулирования сбыта гостиничного продукта: виды и характеристика средств стимулирования. Расскажите о стимулировании сбыта на различных этапах жизненного цикла гостиничного продукта.
7. Рассмотрите понятия: личная продажа, моральное и материальное стимулирование продаж. Расскажите о видах личной продажи, используемых в гостиничной отрасли.

8. Раскройте содержание рекламы: понятие, цели, функции, ее роль и значение для предприятия индустрии гостеприимства, Расскажите о видах рекламы, используемых гостиничным предприятием.
9. Организация рекламной кампании: рассмотрите процесс планирования рекламной кампании гостиничного предприятия. Рассмотрите оптимальные виды и носители рекламы, используемые предприятием гостеприимства. Опишите правила составления рекламы (тема, текст, слоган, логотип).
10. Расскажите об информационных методах коммуникации, используемых в гостиничной отрасли. PR («Паблик рилейшенз») – раскройте содержание, назначение и виды мероприятий. Приведите пример мероприятий PR, проводимых гостиницей.
11. Рассмотрите понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта. Установите факторы взаимосвязи между конкурентоспособностью и объёмом продаж в гостинице.
12. Рассмотрите стратегии конкуренции: понятие, виды. Определите конкурентные стратегии гостиничного предприятия, где Вы проходили практику.
13. Дайте определение понятиям гостиничный продукт и гостиничная услуга. Установите в чем их отличие от товара (приведите перечень отличий).
14. Рассмотрите этапы жизненного цикла товаров (ЖЦТ). Определите особенности маркетинговых решений на каждом этапе ЖЦТ гостиничного предприятия.
15. Охарактеризуйте сущность понятия - гостиничный продукт. Опишите характерные отличительные особенности и определите три уровня гостиничного продукта.
16. Охарактеризуйте сущность понятия - гостиничный продукт. Расскажите о дополнительных услугах и их влиянии на формирование потребительской ценности гостиничного продукта
17. Дайте представление о понятии ассортимента гостиничных продуктов и услуг, ассортиментной политики гостиницы. Рассмотрите показатели широты, глубины и насыщенности ассортимента.
18. Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: сущность и классификация цен. Расскажите об особенностях и методах ценообразования в гостиничном бизнесе.
19. Расскажите о подходах определения и реализации ценовой стратегии гостиничного предприятия и стратегии применения скидок.
20. Опишите систему продвижения и каналы распределения гостиничных услуг, Рассмотрите каналы сбыта предприятия, где Вы проходили практику.

21. Рассмотрите сущность информационного обеспечения маркетинговых исследований: цели и задачи информационного обеспечения предприятия гостеприимства.
22. Рассмотрите роль маркетинговой информационной системы (МИС) как системы поддержки принятия решений. Раскройте содержание видов маркетинговой информации: по охвату, по способу получения, по периодичности возникновения, по назначению, по формам представления.
23. Раскройте сущность применения анкетирования при проведении маркетинговых исследований. Опишите формы проведения анкетирования в отеле. Приведите практические примеры.
24. Опросы и интервью: понятие, классификация, преимущества и недостатки. Определите специфику проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства.
25. Рекламная деятельность в организациях индустрии туризма.
26. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
27. Тенденции, характерные для процесса глобализации в индустрии туризма.
28. Дайте характеристику выставочной деятельности туристского предприятия.
29. Как вы понимаете сущность сбытовой стратегии туристского предприятия?
30. Дайте определение канала распределения туристского продукта.
31. Что такое вертикальные маркетинговые системы?
32. Что такое глобальные системы бронирования?
33. Дайте характеристику выставочной деятельности туристского предприятия.
34. Какой уровень канала распределения называется прямым каналом маркетинга?
35. Какие формы прямого маркетинга вы знаете?
36. Дайте определение персональной продажи в туризме.
37. Как вы понимаете сущность сбытовой стратегии туристского предприятия?
38. Дайте определение канала распределения туристского продукта.
39. Что такое вертикальные маркетинговые системы?
40. Что такое глобальные системы бронирования?
41. Дайте характеристику выставочной деятельности туристского предприятия.
42. Какой уровень канала распределения называется прямым каналом маркетинга?
43. Какие формы прямого маркетинга вы знаете?
44. Как вы понимаете сущность сбытовой стратегии туристского предприятия?
45. Дайте определение канала распределения туристского продукта.
46. Что такое вертикальные маркетинговые системы?
47. Что такое глобальные системы бронирования?
48. Что означает ведение разговора на языке выгод клиента и почему это

необходимо при проведении презентации?

49. Каковы правила перевода с языка свойств продукта на язык выгод клиента?

50. Какие основные правила проведения презентации вам известны?

51. Перечислите основные правила проведения переговоров о цене турпродукта.

52. Как предоставляются скидки клиенту при оплате турпродукта?

53. Каким образом можно определить момент перехода к этапу презентации турпродукта?

54. В чем заключаются особенности подготовительного этапа персональной продажи?

55. В чем состоит важность установления контакта с клиентом?

56. Что такое невербальные средства выражения в общении и чем объясняется их значимость для управления контактом продавца с клиентом?

57. Каковы основные задачи продавца в процессе управления контактом между ним и клиентом?

58. Какие приемы наиболее эффективны при управлении контактом между продавцом и клиентом?

59. Каковы основные функции использования вопросов при осуществлении сделки?

60. Какие виды вопросов при осуществлении продажи турпродукта вам известны; для чего используется каждый из них?

61. Почему в туристском бизнесе важно использование позитивных формулировок?

62. Что такое активное слушание, для чего его следует использовать и какие техники активного слушания чаще всего используются в туристском бизнесе?

63. Что такое ложные возражения и как их идентифицировать?

64. Каковы основные правила работы с возражениями?

65. Можно ли избежать возражений в процессе продаж?

66. Что такое присоединение к возражению?

67. Почему необходимо выслушивать возражения клиента до конца?

68. Что такое сопротивления и какие виды сопротивлений наиболее часто встречаются в туризме?

69. Опишите общий алгоритм обработки возражений.

70. Какие методы обработки возражений вам известны?

71. В чем состоит основная сложность работы продавца на этапе стимулирования клиента на принятие решения?

72. На какие подэтапы можно условно разбить этап послепродажного обслуживания?

73. Какова роль непосредственного продавца турпродукта в формировании лояльности клиента?

74. Почему необходимо стимулировать клиента на высказывание претензий и недовольства?
75. Какие приемы оказания влияния на клиента наиболее эффективны при работе с жалобами?
76. Какие документы выдаются клиенту при покупке турпродукта?

## **8. Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)**

По завершении практики в 8 семестре студент пишет отчет по практике и сдает дифференцированный зачет (защита отчета по практике).

## **9. Учебно-методическое и информационное обеспечение преддипломной практики**

### 9.1. Рекомендуемая литература.

#### 9.1.1. Основная литература:

1. Ушаков, Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 139 с. : табл. - Библиогр.: с. 122-124. - ISBN 978-5-4475-8304-0 ;
2. Гулиев, Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учебное пособие / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. - 3-е изд., стереотип. - М. : Флинта, 2017. - 240 с. - ISBN 978-5-9765-0111-9 ;
3. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В.Г. Федцов. - 5-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 248 с. : ил. - Библиогр.: с. 214-215. - ISBN 978-5-394-02782-6 ;

#### 9.1.2. Дополнительная литература:

1. Братановский, С.Н. Правовое регулирование туризма в Российской Федерации : учебное пособие / С.Н. Братановский, М.С. Братановская, С.А. Кочерга. - М. : Директ-Медиа, 2016. - 180 с. - ISBN 978-5-4475-0431-1 ;
2. Дашкова, Т.Л. Маркетинг в туристическом бизнесе : учебное пособие / Т.Л. Дашкова. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 72 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02000-1 ;
3. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности : учебник / Р.И. Сухов, 2016. - 267 с. : схем., табл., ил. - Библиогр.: с. 228-230. - ISBN 978-5-9275-2003-9.

#### 9.1.3. Методическая литература:

1. Методические указания по организации и проведению преддипломной практики.

#### 9.1.4. Интернет-ресурсы:

<http://www.biblioclub.ru> – ЭБС «Университетская библиотека онлайн».

<http://www.consultant.ru> – СПС «Консультант-Плюс».

#### 9.1.5. Программное обеспечение:

Специальное программное обеспечение не требуется

### **10. Материально-техническое обеспечение преддипломной практики**

Предприятие, где проходит преддипломная практика, должно быть обеспечено всеми отделами и структурными подразделениями, необходимыми для прохождения студентами колледжа преддипломной практики, а именно – номерным фондом, отделом приема и размещения, инженерно-технической службой, службой безопасности, хозяйственной службой.

Все отделы, административный корпус соответствуют требованиям техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении преддипломной практики.