

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

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

Дата подписания: 16.06.2023 16:01:04

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

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 (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ
Т.А. Шебзухова

Рабочая программа практики
ПДП Преддипломная практика

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения очная

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» и примерной основной образовательной программы по специальности с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

Рабочая программа производственной практики разработана:

1 Луста Светлана Станиславовна, преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель отдела маркетинга ООО «Русь»,
г. Ессентуки

должность представителя работодателя, наименование
организации и город ее расположения

Гамм Д.Г.

подпись

Фамилия, инициалы

МП

1. Паспорт программы практики

1.1. Место преддипломной практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ)

Преддипломная практика ПДП принадлежит к профессиональному циклу, проводится в 6 семестре.

1.2. Цели и задачи производственной (преддипломной) практики

Цель: 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 предприятия; проверка готовности студента к самостоятельной трудовой деятельности; сбор и подготовка материалов к итоговой государственной аттестации в условиях конкретного производства.

Задачи: 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 дипломным проектом; 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 дипломного проекта.

Вид профессиональной деятельности: Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимств; Предоставление гостиничных услуг; Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих.

В ходе прохождения практики обучающийся должен

иметь практический опыт в:

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
 - оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
 - проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
 - распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
 - планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
 - формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
 - координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
 - контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
 - взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
 - управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
 - стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
 - организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
 - информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;
- комплекса или иного средства размещения и их хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;
- размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы
- приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;
- проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.
- приема, регистрации и размещения гостей.
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

уметь:

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.

- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
 - основы трудового законодательства Российской Федерации;
 - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
 - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
 - оказывать первую помощь;
 - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
 - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
 - программное обеспечение деятельности туристских организаций;
 - этику делового общения;
- основы делопроизводства.
- законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;
 - основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;
 - технологии организации процесса питания;
 - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
 - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;
 - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
 - гостиничный маркетинг и технологии продаж;
 - требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;
 - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
 - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
 - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
 - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
 - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
 - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
 - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
 - иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;
 - методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;
 - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
 - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
 - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
 - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
 - правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

обладать общими и профессиональными компетенциями

1.3. Трудоемкость освоения программы преддипломной практики:

Трудоемкость освоения преддипломной практики ПДП составляет 4 недели (144 час.).

2. Результаты практики

Результатом производственной практики является:

освоение общих компетенций (ОК)

Код	Наименование результата практики
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование результата практики
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4.	Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах

3. Структура и содержание программы практики

3.1. Структура практики

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)	Период проведения практики

ОК 01-09 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.4 ПК 3.1-3.3	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг	4 недели, 144 час.	6 семестр
--	---	--------------------	-----------

3.2. Содержание практики

Виды деятельности	Виды работ	Количество часов (недель)
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; Предоставление гостиничных услуг	Инструктаж по технике безопасности труда.	6
	Туристское предприятия: общая характеристика, материально-техническое обеспечение.	12
	Охарактеризовать организационно-правовую форму деятельности предприятия. Факторы, определяющие выбор данной организационно-правовой формы.	12
	Изучить порядок сертификации предприятия. При наличии торговой марки (логотипа) фирмы изучить порядок ее получения и регистрации.	12
	Дать характеристику видов деятельности гостиничного предприятия. Воспроизвести структурную организацию предприятия (схема) и дать характеристику взаимодействия различных структурных подразделений. Охарактеризовать функции предприятия и его отделов. Основные и дополнительные услуги, осуществляемые на предприятии.	18
	Изучить квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников гостиничной индустрии. Сделать кадровый анализ предприятия по следующим критериям: возраст, образование, опыт работы, знание языков.	12
	Ознакомиться с методами подбора персонала в организации. Изучить и проанализировать должностные инструкции работников гостиничного предприятия (ксерокопии должностных инструкций представить в отчете).	18
	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).	18
	Охарактеризовать функции предприятия и его отделов. Основные и дополнительные услуги, осуществляемые на предприятии.	12

	Проанализировать деятельность предприятия на соответствие требованиям безопасности средств размещения: экологическая безопасность, пожарная безопасность, безопасность оборудования, санаторно-гигиеническая и противоэпидемиологическая безопасность, эксплуатация электротехнического и газового оборудования.	6
	Ознакомиться с охраной окружающей среды. Санитарная очистка, уборка и утилизация отходов. Наличие экологического паспорта.	12
	Оформление отчетной документации	6

4. Условия организации и проведения практики

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:

- программа преддипломной практики;
- договор об организации практики;
- направление на практику;
- индивидуальное задание;
- дневник практики;
- аттестационный лист;
- характеристика работы обучающегося;
- отчет по практике.

4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики

Практика имеет целью комплексное освоение студентами ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

Преддипломная практика проводится в профильных организациях на основе договоров между организацией и СКФУ.

Для написания отчета студентам выдаются Методические указания по организации и проведению преддипломной практики и индивидуальные задания.

Индивидуальные задания:

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?

4.3. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы преддипломной практики ПДП осуществляется в профильных организациях на основе договоров.

Материально-техническое обеспечение соответствует профессиональной деятельности и дает возможность овладеть установленными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Все помещения соответствуют требованиям техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении преддипломной практики.

4.4. Перечень основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсов, необходимых для проведения практики

Основные источники:

1. Абдурахманов Р.А. Социальная психология личности, общения, группы и межгрупповых отношений [Электронный ресурс]: учебник / Р.А. Абдурахманов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай пи Эр Медиа, 2018. — 368 с. — 978-5-4486-0173-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72456.html>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
3. Кустова, И. А. Безопасность продуктов общественного питания : учебное пособие / И. А. Кустова. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2018. — 118 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90458.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
5. Долматова, О. В. Анализ хозяйственной деятельности по отраслям. Управленческий анализ : учебное пособие / О. В. Долматова, Е. Н. Сысоева. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 148 с. — ISBN 978-5-4486-0463-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79764.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
6. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский педагогический государственный университет». — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. — 192 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309>. — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный.
7. Бердышев С.Н. Технологии работы с трудными клиентами [Электронный ресурс] / С.Н. Бердышев. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 146 с. — 978-5-394-01861-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75195.html>

8. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44183.html>
9. Жданова Т.С. Технологии продаж [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Т.С. Жданова. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 184 с. — 978-5-394-0219-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75196.html>
10. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

Дополнительные источники:

1. Каратаева О.Г. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.Г. Каратаева, О.С. Гаврилова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 111 с. — 978-5-4486-0152-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72807.html>
2. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 267 с. — ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87787.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
3. Голова, А.Г. Управление продажами: учебник / А.Г. Голова. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 279 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01975-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=4957673>. Захарова Ю.А. Стратегии продвижения товаров (2-е издание) [Электронный ресурс].
4. Грицай, М.А. Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы: учебное пособие / М.А. Грицай; Минобрнауки России, Омский государственный технический университет. - Омск: Издательство ОмГТУ, 2018. - 187 с.: табл. - Библиогр.: с. 177-178 - ISBN 978-5-8149-2426-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=49332>
5. Захарова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57066>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Интернет-источники:

1. Электронная библиотека для профессионалов: www.hotel-lib.ru
2. Отель – эксперт: www.hotelex.ru
3. Публикации специализированного электронного центра: ГАО Москва: www.gaomoskva.ru

4.5. Требования к руководителям практики от образовательного учреждения

Руководителем практики является преподаватель, осуществляющий обучение студентов в рамках профессиональной подготовки.

Требования к уровню квалификации руководителя практики определяются ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

5. Контроль и оценка результатов практики

По завершении практики в 6 семестре студент пишет отчет по практике и сдает дифференцированный зачет (защита отчета по практике).