

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

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

Дата подписания: 05.09.2023 10:51:36

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f584864621c8e986f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРОКАВКАЗСКИЙ 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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.04 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ»**

УП.04.01

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность СПО 43.02.14

Гостиничное дело

Форма обучения очная

Учебный план 2021 года

Проводится в 6 семестре

Объем занятий: итого	72 ч.	2 нед.
<i>Из них:</i>		
6 семестр	72 ч.	2 нед.
	Дифференцированный зачет 6 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.

**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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**ПМ.04 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ»**

УП.04.01

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность СПО 43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения очная

Учебный план 2021 года

Проводится в 6 семестре

Объем занятий: итого	72 ч.	2 нед.
<i>Из них:</i>		
6 семестр	72 ч.	2 нед.
	Дифференцированный зачет 6 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 учебной практики

Учебная практика студентов колледжа по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» направлена на формирование у обучающихся умений и навыков, приобретения первоначального практического опыта, и реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

Цели учебной практики:

- закрепление и углубление знаний полученных студентами в процессе теоретического обучения;
- приобретение необходимых умений и навыков и опыта практической работы по изучаемой специальности.

2. Задачи учебной практики

Задачами учебной практики являются:

- формирование у студента общих и профессиональных компетенций;
- приобретение практического опыта, реализуемого в рамках ОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»;
- проверка знаний, полученных при изучении ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

3. Место учебной практики в структуре ОП СПО

Учебная практика студентов проводится в соответствии с учебным планом. Сроки проведения практики устанавливаются в соответствии с календарным графиком учебного процесса. Продолжительность учебной практики составляет 2 недели (72 часов).

- УП.04.01 учебная практика, 3 недели (72 часа).

4. Место проведения учебной практики

Местом проведения учебной практики являются лаборатории кафедры туризма и гостиничного дела Школы Кавказского гостеприимства СКФУ в г. Пятигорске, ул. Украинская, 56 «А».

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики

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

№ п/п	Содержание компетенции	Шифр
<u>Общие компетенции</u>		<u>ОК (№)</u>
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	ОК 06

	осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	
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
<u>Профессиональные компетенции</u>		<u>ПК (№)</u>
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»		
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:

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.

6. Структура и содержание учебной практики

Общая трудоемкость учебной практики составляет 2 недели (72 академических часа).

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Семестр	Всего часов	Формы текущего контроля Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж				
1.	Проведение техники безопасности	6	4	
2.	Изучение правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	6	4	
3.	Изучение организации службы бронирования	6	4	
4.	Изучение видов и способов бронирования	6	4	
5.	Изучение видов заявок по бронированию и действия по ним	6	4	
6.	Изучение последовательности и технологии резервирования мест в гостинице	6	4	
7.	Изучение состава, функций и информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов	6	4	
8.	Изучение возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов	6	4	
9.	Изучение правил заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов	6	4	
10.	Изучение особенности и методов гарантированного и негарантированного бронирования	6	4	
11.	Изучение правил аннулирования бронирования	6	4	
12.	Изучение правил ведения телефонных переговоров	6	4	
13.	Изучение правил поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	6	4	

14.	Изучение состава, функции информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования	6	4	
15.	Изучение возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования	6	4	
16.	Изучение оформления и составления различные видов заявок и бланков	6	4	
17.	Изучение ведения учета и хранения отчетных данных	6	4	
18.	Изучение осуществления гарантирования бронирования различными методами	6	4	
	Итого ПМ.04		72	Диф. зачет (защита отчета по практике)

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на учебной практике

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

ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

1. Правила предоставления услуг гостиниц в РФ.
2. Какие средства должна использовать телефонистка в гостинице для четкого приема и передачи сообщений по телефону. Какие ошибки, возникают из-за плохой подготовленности к разговору.
3. Функциональная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки.
4. Технология приема телефонного звонка и соединение с нужным номером.
5. Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами и виды соглашений (договоров).
6. Работа с письмами – заявками на размещение в гостинице. Порядок их регистрации и подтверждения бронирования.
7. Виды отчетов применяемых в гостинице.
8. Особенности функционирования гостиничного предприятия.
9. Процедура стандартизации гостиничных услуг.
10. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
11. Каковы основные правила работы с возражениями?
12. Можно ли избежать возражений в процессе продаж?
13. Что такое присоединение к возражению?
14. Почему необходимо выслушивать возражения клиента до конца?
15. Что такое сопротивление и какие виды сопротивлений наиболее часто встречаются в туризме?
16. Опишите общий алгоритм обработки возражений.
17. Какие методы обработки возражений вам известны?
18. В чем состоит основная сложность работы продавца на этапе стимулирования клиента на принятие решения?
19. Почему необходимо стимулировать клиента на высказывание претензий и недовольства?
20. Какие приемы оказания влияния на клиента наиболее эффективны при работе с жалобами?
21. Какие документы выдаются клиенту при покупке турпродукта?
22. Перечислите основные правила проведения переговоров о цене турпродукта.
23. Как предоставляются скидки клиенту при оплате турпродукта?

24. Каким образом можно определить момент перехода к этапу презентации турпродукта?
25. В чем заключаются особенности подготовительного этапа персональной продажи?
26. В чем состоит важность установления контакта с клиентом?
27. Что такое невербальные средства выражения в общении и чем объясняется их значимость для управления контактом продавца с клиентом?
28. Каковы основные задачи продавца в процессе управления контактом между ним и клиентом?
29. Какие приемы наиболее эффективны при управлении контактом между продавцом и клиентом?
30. Каковы основные функции использования вопросов при осуществлении сделки?
31. Какие виды вопросов при осуществлении продажи турпродукта вам известны; для чего используется каждый из них?
32. Почему в туристском бизнесе важно использование позитивных формулировок?
33. Сформулируйте основные концепции развития рыночных отношений, их характерные признаки. Приведите пример использования концепции интенсификации коммерческих усилий на предприятии гостеприимства.
34. Рассмотрите виды спроса, их краткую характеристику. Расскажите о маркетинговых мероприятиях, проводимых гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса.
35. Рассмотрите понятие и значение сегментации рынка гостиничных услуг. Дайте определение понятию: сегментирование, сегмент. Установите, какую роль и значение играет сегментирование рынка в деятельности предприятия.
36. Опишите основные признаки сегментации, используемые гостиничным предприятием. Установите факторы, влияющие на выбор целевых сегментов предприятием гостиничного хозяйства.
37. Опишите средства стимулирования сбыта гостиничного продукта: виды и характеристика средств стимулирования. Расскажите о стимулировании сбыта на различных этапах жизненного цикла гостиничного продукта.
38. Рассмотрите понятия: личная продажа, моральное и материальное стимулирование продаж. Расскажите о видах личной продажи, используемых в гостиничной отрасли.
39. Раскройте содержание рекламы: понятие, цели, функции, ее роль и значение для предприятия индустрии гостеприимства, Расскажите о видах рекламы, используемых гостиничным предприятием.
40. 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).
41. Расскажите об информационных методах коммуникации, используемых в гостиничной отрасли. PR («Паблик рилейшенз») – раскройте содержание, назначение и виды мероприятий. Приведите пример мероприятий PR, проводимых гостиницей.
42. Рассмотрите понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта. Установите факторы взаимосвязи между конкурентоспособностью и объемом продаж в гостинице.
43. Рассмотрите стратегии конкуренции: понятие, виды. Определите конкурентные стратегии гостиничного предприятия, где Вы проходили практику.
44. Дайте определение понятиям гостиничный продукт и гостиничная услуга. Установите в чем их отличие от товара (приведите перечень отличий).
45. Рассмотрите этапы жизненного цикла товаров (ЖЦТ). Определите особенности маркетинговых решений на каждом этапе ЖЦТ гостиничного предприятия.
46. Охарактеризуйте сущность понятия - гостиничный продукт. Опишите характерные отличительные особенности и определите три уровня гостиничного продукта.

47. Охарактеризуйте сущность понятия - гостиничный продукт. Расскажите о дополнительных услугах и их влиянии на формирование потребительской ценности гостиничного продукта
48. Дайте представление о понятии ассортимента гостиничных продуктов и услуг, ассортиментной политики гостиницы. Рассмотрите показатели широты, глубины и насыщенности ассортимента.
49. Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: сущность и классификация цен. Расскажите об особенностях и методах ценообразования в гостиничном бизнесе.
50. Расскажите о подходах определения и реализации ценовой стратегии гостиничного предприятия и стратегии применения скидок.
51. Опишите систему продвижения и каналы распределения гостиничных услуг, Рассмотрите каналы сбыта предприятия, где Вы проходили практику.
52. Рассмотрите сущность информационного обеспечения маркетинговых исследований: цели и задачи информационного обеспечения предприятия гостеприимства.
53. 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.
54. Раскройте сущность применения анкетирования при проведении маркетинговых исследований. Опишите формы проведения анкетирования в отеле. Приведите практические примеры.
55. Опросы и интервью: понятие, классификация, преимущества и недостатки. Определите специфику проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства.
56. Рекламная деятельность в организациях индустрии туризма.

8. Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)

По завершении практики в 6 семестре студенты пишут отчет по практике и сдают дифференцированный зачет (защита отчета по практике).

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной 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 учебной практики.

9.1.4. Интернет-ресурсы:

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

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

9.1.5. Программное обеспечение:

Специальное программное обеспечение не требуется

10. Материально-техническое обеспечение учебной практики

Для реализации программы практики необходимо наличие учебных кабинетов информатики и информационно-коммуникационных технологий, а также гостиничного номера учебного корпуса № 3 Школы Кавказского гостеприимства СКФУ в г. Пятигорске. Все помещения соответствуют требованиям техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении учебной практики.