

Министерство образования Ставропольского края
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»
(ГБПОУ ГТМАУ)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ)**

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
ПМ 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
бронирования и продаж»

2024-2025 учебный год

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 09 декабря 2016 г. №1552, зарегистрированного Министерством юстиции Российской Федерации № 44828 от 20 декабря 2016 года. Положением о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 августа 2020 г. №390.

Организация - разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления» (ГБПОУ ГТМАУ)

Разработчик:
Нестерова М.С., преподаватель высшей квалификационной категории ГБПОУ ГТМАУ.

Рабочая программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметно-цикловой комиссии Сфера услуг

Протокол № 10 от «16» мая 2024 г.

Председатель цикловой комиссии Т.Шахова (Шахова Т.Н.)
(подпись)

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности)
согласована:

Заместитель директора по УР и ПМ Т.Н. Маслова
подпись

Рабочая программа рассмотрена и одобрена
Организация-партнер, Гостинично-оздоровительный комплекс «Корона» ООО «Метан»
Лисицын Е.Б., генеральный директор



СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы производственной практики
2. Результаты освоения рабочей программы производственной практики
3. Структура и содержание производственной практики
4. Условия реализации рабочей программы производственной практики
5. Контроль и оценка результатов освоения программы производственной практики
6. Оформление результатов производственной практики

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности (профессии) 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации «специалист по гостеприимству» и основного вида (ВД):

ВД 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, повышении квалификации и переподготовки кадров по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело в части базовой подготовки.

1.2. Цели и задачи производственной практики (по профилю специальности):

формирование у обучающихся практических умений (приобретение практического опыта) в рамках освоения профессиональных модулей по основным видам деятельности;

1.3. Требования к результатам освоения производственной практики (по профилю специальности):

В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) по видам деятельности обучающийся должен:

Виды деятельности	Требования к умениям (практическому опыту)
1	2
ВД.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и 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.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы производственной практики (по профилю специальности):

Всего – 180 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Результатом освоения рабочей программы производственной практики (по профилю специальности) является освоение обучающимися профессиональных и общих компетенций в рамках модуля по основным видам деятельности, сформированность у обучающихся практических профессиональных умений в рамках освоения профессионального модуля **ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело по основным видам профессиональной деятельности:

ВД.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж необходимых для последующего освоения ими следующих профессиональных и общих компетенций:

Код компетенции	Наименование результата освоения практики
1	2
ПК 4. 1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

3.1. Тематический план производственной практики (по профилю специальности)

Виды работ	Содержание работ по производственной практике	Коды осваиваемых компетенций	Количество часов по темам
1	2	4	5
Ознакомление с предприятием	Получение индивидуального задания. Общее знакомство с предприятием. Инструктаж студентов по охране труда, технике безопасности и пожарной безопасности на рабочих местах по техническому обслуживанию и ремонту автомобильного транспорта.	ПК 4. 1,ПК 4.2, ПК 4.3.	24
Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	Организация взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	ПК 4. 1,ПК 4.2, ПК 4.3.	30
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.	Особенности работы с клиентами. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах. Документация службы бронирования и продаж. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия.	ПК 4. 1,ПК 4.2, ПК 4.3.	36
Оформление принятых заявок на резервирование номеров. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.	Организация взаимодействия	ПК 4. 1,ПК 4.2, ПК 4.3.	36
Внесение изменений в заказ на бронирование. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	ПК 4. 1,ПК 4.2, ПК 4.3.	36
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке.	ПК 4. 1,ПК 4.2, ПК 4.3.	12
Промежуточная аттестация по итогам производственной практики проводится в форме дифференцированного зачета			6
Всего			180

3.2 Содержание производственной практики (по профилю специальности)

Виды работ по производственной практике (по профилю специальности)	Содержание работ по производственной практике (по профилю специальности)	Объем часов
1	2	3
ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		180
Виды работ		
Ознакомление с предприятием.	Содержание: 1. Ознакомление с предприятием 2. Прохождение инструктажа по технике безопасности и охране труда 3. Ознакомление с документацией предприятия	12
Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидающему заезду, состоянию номеров, начислениям.	Содержание: 1. Оформление документации в соответствии с нагрузкой номеров. 2. Обработка документации в соответствии с ожидаемым заездом. 3. Оформление начислений на счета гостей.	18
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.	Содержание: 1. Изучение нормативной базы, применяемой на гостиничной сфере. 2. Оформление договоров. 3. Оформление заявок на резервирование номерного фонда.	18
Оформление принятых заявок на резервирование номеров. Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.	Содержание: 1. Оформление заявок на резервирование номерного фонда. 2. Оформление визовой поддержки. 3. Оформление подтверждения бронирования. 4. Оформление аннуляции бронирования.	48
Внесение изменений в заказ на бронирование. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	Содержание: 1. Оформление незабронированных номеров к продаже.	30
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	Содержание: Составление, оформление дневника практики. Выполнение схем, эскизов, таблиц, чертежей, технической документации в соответствии с требованиями ЕСКД	12
Промежуточная аттестация по итогам производственной практике проводится в форме дифференцированного зачета		6

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

4.1. Требований к минимальному материально-техническому обеспечению

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело, заключаемых между образовательной организацией и организациями. Реализация программы практики по профилю специальности предполагает наличие рабочих мест, соответствующих основным видам деятельности: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

4.2. Общие требования к организации производственной практики (по профилю специальности)

Производственная практика (по профилю специальности) проводится руководителем практики от образовательного учреждения и руководителем практики от организации.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к руководителям практики от структурного подразделения техникума - наличие высшего профессионального образования по специальности и трудового стажа по специальности не менее трех лет соответствующего профилю производственной практики.

Требования к руководителям практики от организации - наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю производственной практики.

4.4. Список рекомендуемых источников

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения : учебник для сред.проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2021 – 288с.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг, учебное пособие для студентов вузов – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2021 – 224с.
3. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 240с.
4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019
5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2020 – 200с..
6. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2019 – 304с.
7. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"
8. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .
9. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"
10. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. / Под ред. Р.Б. Ноздрёвой.- М.:ЮНИТИ, 2020.- 830 с.
11. 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>
12. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN

978-5-534-03427-1.

<https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

Дополнительные источники:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2023. - 368 с.
2. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2021 – 176с.
3. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2021.
4. Деревицкий А.В. Школа продаж. – СПб., 2022.
5. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и Ко, 2022. - 248с.
6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2021 – 208с.
7. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Финансы и статистика, 2021. – 400с.
8. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2020, -192 с: ил.
9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2022 – 352с.
10. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2021.

Журналы (электронные):

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель»

«Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

<http://www.travelmole.com>

<http://www.hotelnews.ru>

<http://www.stonef.ru/history.htm>

<http://all-hotels.ru>

<http://www.amadeus.ru>

<http://www.gaomoskva.ru>

<http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Текущий контроль результатов прохождения производственной практики представляет собой: ежедневный контроль посещаемости практики, наблюдение за выполнением видов работ на практике и оценка их качества, отраженные в дневнике по производственной практике.

Практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики организации на студента по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики в соответствии с заданием на практику.

Дифференцированный зачет по производственной практике проводится в форме собеседования, с учетом отчетной документации по производственной практике.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Результатами прохождения производственной практики и объектами оценки являются приобретенный практический опыт, ПК и ОК, которые должны быть освоены на практике в полном объеме в соответствии с требованиями ФГОС и программой ПМ.

Промежуточная аттестация по производственной практике - дифференцированный зачет, результаты которого оцениваются по четырехбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценки «отлично», «хорошо» и «удовлетворительно» выставляются преподавателем в экзаменационную ведомость и в зачетную книжку обучающегося.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется только в экзаменационную ведомость. При получении обучающимся оценки «неудовлетворительно» обучающемуся назначается дата повторной защиты.

При осуществлении оценивания результатов прохождения практики обучающимся, учитываются следующие критерии: полнота ответов обучающегося на вопросы в ходе защиты, проявленная находчивость обучающегося, отзыв руководителя с места прохождения практики (если обучающийся проходил практику в сторонней организации).

Оценка «отлично» выставляется в том случае, если обучающийся: индивидуальный план практики выполнил полностью / практически полностью (на 90 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией, предъявил положительный отзыв-характеристика с места практики с высокой оценкой своих способностей (если обучающийся проходил практику в сторонней организации).

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, который: в большей степени (на уровне 80–90 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией, выше среднего, предъявил положительный отзыв-характеристику с места практики с высокой оценкой своих способностей (если обучающийся проходил практику в сторонней организации).

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который соответствует следующим критериям: представил индивидуальный план практики выполнил более чем на 60 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией, предъявил положительный отзыв-характеристику с места практики (если обучающийся проходил практику в сторонней организации).

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который соответствует следующим критериям: индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 60 %, на вопросы руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией.

Результаты обучения (освоены умения в рамках ВД)	Основные показатели оценки результатов	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 4. 1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Текущий контроль осуществляется в результате выполнения работ в соответствие с программой практики. Промежуточный контроль – дифференцированный зачет

ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Текущий контроль осуществляется в результате выполнения работ в соответствие с программой практики. Промежуточный контроль – дифференцированный зачет
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.	Текущий контроль осуществляется в результате выполнения работ в соответствие с программой практики. Промежуточный контроль – дифференцированный зачет

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Выбор и применение способов решения профессиональных задач	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиа-ресурсы, Интернет-ресурсы, периодические издания по специальности для решения профессиональных задач	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством,	взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения, с руководителями учебной и производственной практик;	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике

клиентами.	обоснованность анализа работы членов команды (подчиненных).	
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Демонстрация соблюдения норм экологической безопасности и определения направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	эффективное использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности согласно формируемым умениям и получаемому практическому опыту в том числе оформлять документацию.	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике
ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по производственной практике

Контрольные вопросы для дифференцированного зачета.

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 сопротивления 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 понятий: 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.

6. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

6.1 Требования к содержанию и оформлению дневника.

Во время прохождения практики обучающийся должен вести дневник, в котором ежедневно описывает все виды деятельности и характер их исполнения. Дневник проверяется и подписывается непосредственным руководителем практики от образовательной организации, который контролирует правильность оформления дневника, соответствие выполненных работ программе практики и дает отзыв по итогам практики, который заверяется его подписью и печатью организации (при наличии). Кроме того, руководителем практики от образовательной организации в дневнике обозначается индивидуальное задание на практику идается заключение по результатам прохождения обучающимся практики.

6.2 Требования к содержанию и структуре отчета.

По окончании учебной практики обучающийся составляет письменный отчет о прохождении практики и может формировать портфолио прикладного проекта.

Итоговый отчет должен отражать выполнение индивидуального задания, поручений, полученных от руководителя практики от образовательной организации. Отчет должен содержать анализ деятельности организации/учреждения, выводы о приобретенных навыках и возможности применения теоретических знаний, полученных при обучении в техникуме.

Отчет должен содержать следующие структурные элементы:

1. Титульный лист. Титульный лист является первым листом отчета по практике На титульном листе делается отметка о проверке материалов отчета руководителем практики.

2. Содержание. В содержании последовательно перечисляются все структурные элементы отчета по практике: введение, названия разделов, подразделов и пунктов, заключение, библиография, а также все приложения с указанием соответствующих страниц. Справа от перечисленных структурных элементов указываются номера страниц, с которых они начинаются. Использование сокращений: «стр.» или «с.», а также многоточий между названием раздела и подраздела и номером страницы не допускается

3. Введение. В структурном элементе «ВВЕДЕНИЕ» должна содержаться информация о цели, задачах, месте и периоде прохождения практики. Особое внимание следует уделить краткой характеристике места прохождения практики.

4. Основная часть. Основная часть содержит конкретные сведения о проделанной в ходе практики работе. Сведения, приводимые в рамках основной части, должны быть структурно организованы в разделы, названия которых соответствуют общим темам практики. В случае необходимости разделы могут быть разделены на подразделы и пункты.

5. Заключение. В «ЗАКЛЮЧЕНИИ» следует отразить общие выводы и предложения, вытекающие из результатов практики, а также привести краткое описание проделанной работы.

6. Библиографический список. В «СПИСКЕ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКАХ» приводится список используемой литературы, включая нормативные правовые акты, стандарты

организации/учреждения, в котором походила практика, методические указаниями рекомендации.

7. Приложения. В приложении могут помещаться копии различного рода документов. В частности, копия документа, регламентирующего деятельность, структуру, внутренний регламент работы, образцы нормативных актов организации/учреждения, в котором походила практика. Кроме того, могут помещаться: инструкции, графики, таблицы, алгоритмы, расчеты, варианты управленческих решений, программы, тесты, анкеты, интервью, итоги опросов, статистические материалы.

6.3. Требования к оформлению текста отчета о прохождении практики.

1. Объем отчета по практике должен составлять не более 15-20 страниц стандартного компьютерного текста. Приложения не учитываются в общем объеме работы.

2. Текст отчета по практике выполняют в соответствии с правилами библиографического описания документов межгосударственного стандарта ГОСТ 7.1- 2003, на листах формата А4 без рамки, соблюдая следующие размеры полей: левое – 3 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2,5 см. Абзацный отступ – 1,25 см.

3. Текст должен быть оформлен в текстовом редакторе WordforWindows версии не ниже 6.0. Тип шрифта: TimesNewRoman. Шрифт: обычный, размер 14 пт. Межсимвольный интервал: обычный. Межстрочный интервал: полуторный. Выравнивание основного текста по ширине.

4. Страницы следует нумеровать арабскими цифрами (1, 2 и т.д.), соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляют либо в правом верхнем углу страницы, либо вверху по середине страницы без точки на конце. На страницах 1-2 (титульный лист и содержание) номер не ставится.

5. Введение, разделы, заключение, список использованных источников и приложения начинают с новой страницы. Подразделы и пункты начинать с нового листа не следует. Однако нельзя писать заголовок подраздела и пункта в конце страницы, если на ней не умещаются три строки идущего за заголовком текста.

6. Переносы, подчеркивания, выделение слов курсивом в титульном листе, содержании, в заголовках разделов и подразделов не допускаются.

7. Слова «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», а также названия разделов печатаются по центру строки, прописными (заглавными), полужирным буквами. Точка в конце не ставится.

8. Заголовок подраздела и пункта печатается с абзаца строчными полужирными буквами, кроме первой прописной. В конце названия точка не ставится.

9. Между названием раздела и подраздела, а также между названием подраздела и пункта пропускается одна строка (полуторный интервал).

10. Разделы, подразделы и пункты должны иметь нумерацию, которая выполняется арабскими цифрами. Номера подразделов состоят из двух цифр, разделенной точкой. Первая цифра номер раздела, вторая – номер подраздела в разделе. Номера пунктов состоят соответственно из трех цифр, также разделенных точками. После цифрового номера ставится точка.

11. Опечатки, ошибки и графические неточности, обнаруженные в процессе выполнения отчета по практике лучше исправить, перепечатав страницу. В крайнем случае, допускается исправлять черными чернилами после аккуратной подчистки. Помарки и следы не полностью удаленного прежнего текста не допускаются.

12. Отчет и образцы документов (приложения) должны быть тщательно выверены и аккуратно оформлены, подписаны практикантом и заверены руководителем практики по месту ее прохождения.