Disynergy Страница материала ↗

EXQT
Готовые ответы — на EXQT
Доступ к ответам приобретается отдельно.
Найти ответы ↗

УНИВЕРСИТЕТ СИНЕРГИЯ

Автономная некоммерческая организация
высшего образования
«Московский университет «Синергия»

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
Туризма и индустрии гостеприимства
Университета «Синергия»
_____ М.Ю. Чарыева

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Индивидуальное задание

по учебной практике

по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

обучающегося группы _____
шифр и номер группы

_____
(Ф.И.О.)

№ п/п	Виды работ	Период выполнения работ[1]
1.	**Ознакомительная лекция, включая инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов.** Пройти инструктивное совещание с ответственным лицом от Профильной организации, на котором ознакомиться с кругом обязанностей по определенным видам работ, связанным с будущей профессиональной деятельностью, а также уточнить правила в отношении субординации, внешнего вида, внутреннего трудового распорядка и режима конфиденциальности. Пройти инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов (в случае медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов деятельности – принести подтверждающую справку из медицинского учреждения).	
2.	**Изучение организационной структуры Профильной организации – базы прохождения практики.** Составить краткое описание гостиничного предприятия, обратив внимание на историю его развития, организационно-правовую форму, организационную и управленческую структуру управления гостиницей, техническое оснащение, технологические процессы, оказываемые услуги и др. Рассмотреть департаменты гостиницы и описать их функции.	

[1] Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком. Даты необходимо уточнить у персонального куратора учебной группы путем взаимодействия с ним в личном кабинете на платформе lms.synergy.ru посредством опции «Обратиться в деканат».

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер disynergy.ru

	Соотнести требования к гостиницам и иным средствам размещения на основании Постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" с действующим гостиничным предприятием – базой прохождения практики. Определить ценовую категорию гостиничного предприятия. Перечислить типовые функциональные обязанности работающих сотрудников службы маркетинга и продаж. Описать взаимосвязь отдела с другими подразделениями гостиницы.	
3.	**Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников.** Рассмотреть организацию рабочего места сотрудников службы бронирования и продаж. Изучить интерфейс и порядок использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Рассмотреть использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. Выявить особенности оформления бронирования с использованием телефона. Выявить особенности оформления бронирования с использованием Интернета и туроператора. Выявить особенности оформления бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Выявить особенности оформления индивидуального бронирования. Рассмотреть форму предоставления гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Рассмотреть особенности оформления группового, от компаний и коллективного бронирования. Рассмотреть форму внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Раскрыть особенности предоставления гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Рассмотреть форму внесения дополнительной информации в заказ на бронирование. Рассмотреть форму оформления счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Рассмотреть форму оформления бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. Раскрыть особенности проверки обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Описать формы передачи информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Рассмотреть форму контроля над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер disynergy.ru

	Описать особенности создания отчетов по бронированию. Рассмотреть форму получения обратной связи от соответствующих служб отеля.	
4.	**Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых умений и первоначального практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД 4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.** Выполнить данные руководителем практики индивидуальные задания, сформулировать выводы и подвести итоги в отчете о прохождении учебной практики, в том числе получить практический опыт: – изучения и анализа организации и технологии работы службы бронирования и продаж; – технологии взаимодействия с гостями при бронировании и продажах. Разработать материалы и провести маркетинговые исследования в гостинице методом: – опроса, – анкетирования, – интервьюирования и др. С этой целью для получения опыта экспериментально-практической работы на проектном этапе обучающемуся предлагается выполнить следующие практические задания: **Кейс-задача №1.** Составить требования к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж. **Кейс-задача №2.** Составить перечень оборудования службы бронирования и продаж. **Кейс-задача №3.** Составить алгоритм работы с гостем по телефону. **Кейс-задача №4.** Составить алгоритм поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. **Кейс-задача №5.** Проанализировать техники, повышающие эффективность телефонного разговора.	
5.	**Обработка и систематизация полученного фактического материала.** С целью подготовки к сдаче экзамена по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж осуществить комплексный анализ результатов выполненных видов работ, оформить презентационные материалы, разработать свои предложения и рекомендации на основе сравнения полученных в процессе обучения теоретических знаний с навыками, полученными в период прохождения учебной практики.	
6.	**Оформление отчетных документов о прохождении практики и экспертная оценка результатов ее прохождения.** *Оформить отчет по практике в формате презентации PowerPoint,* содержащий базовую и информационно-вспомогательную информацию, согласно Приложению 1. *Оформить справку*, заверенную подписью и печатью (при наличии) ответственного лица от Профильной организации, содержащую сведения о прохождении практики. Разместить полностью оформленный комплект отчетной	

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер
disynergy.ru

	документации по практике в электронной информационно-образовательной среде Университета «Синергия» на платформе lms.synergy.ru руководителю практики от Образовательной организации для экспертной оценки результатов ее прохождения.	

Обучающийся индивидуальное задание получил: _____ _____
(подпись) (расшифровка)

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер disynergy.ru