

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 16:48:58

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 (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

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

**МДК 04.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
бронирования и продаж гостиничного продукта»**

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Форма обучения очная

Учебный план 2021 года

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ПЦК

_____ С.С. Луста

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель

_____ Гуменная О.Н.

«__» _____ 20__ г.

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель УМК института

_____ А.Б. Нарыжная

Генеральный директор

ООО «ИМПЕРИЯ»

_____ А.Г. Меликсетян

Пятигорск, 20__

**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.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

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

**МДК 04.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
бронирования и продаж гостиничного продукта»**

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Форма обучения очная

Учебный план 2021 года

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией
Протокол №__ от «__» _____
Председатель ПЦК
_____ С.С. Луста

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель
_____ Гуменная О.Н.
«__» _____ 20__ г.

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией
Протокол №__ от «__» _____
Председатель УМК института
_____ А.Б. Нарыжная
Генеральный директор
ООО «ИМПЕРИЯ»
_____ А.Г. Меликсетян

Пятигорск, 20__

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса при наличии основного общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы: Дисциплина входит в профессиональный модуль ПМ.04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта» и изучается в 5 и 6 семестрах.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь практический опыт в:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников 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.

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 отеля;
- 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.

знать:

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом 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 гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.

1.4. Перечень формируемых компетенций

В результате освоения учебной дисциплины студент должен овладевать следующими компетенциями:

Общими компетенциями:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональными компетенциями:

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы брони-рования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет:

240 академических часов, из них:

240 академических часов – аудиторные занятия

2.1 Учебно-тематический план учебной дисциплины

| № п/п | Наименование разделов, тем учебной дисциплины | Семестр | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах | | | | Формы текущего контроля успеваемости (по разделам дисциплины) Форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|-------|--|---------|--|----------------------|--------------------------|-----|--|
| | | | Лекции | Практические занятия | Промежуточная аттестация | СРС | |
| 1 | Тема 1. Эволюция гостиничной индустрии | 5 | 2 | 2 | | | |
| 2 | Тема 2. Эволюция гостиничной индустрии в России | 5 | 2 | 2 | | | |
| 3 | Тема 3. Современные тенденции развития мировой гостиничной индустрии. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 4 | Тема 4. Основные понятия и организация гостиничных услуг | 5 | 2 | 2 | | | |
| 5 | Тема 5. Роль гостиничного продукта в организации тура. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 6 | Тема 6. Средства размещения туристов: дифференциация, типизация и категоризация. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 7 | Тема 7. Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности в России и за рубежом. | 3 | 2 | 2 | | | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|--|--|--|
| 8 | Тема 8. Международные нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 9 | Тема 9. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. ГОСТ Р 51185-11 «Средства размещения. Общие требования». | 5 | 2 | 2 | | | |
| 10 | Тема 10. Защита прав потребителя гостиничного продукта. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 11 | Тема 11. Стандартизация, сертификация и классификация гостиниц. | 5 | 2 | 2 | | | |

| | | | | | | | |
|---------------------------|--|---|-----------|-----------|--|-----------|--------------|
| 12 | Тема 12. Организационная структура отеля и гостиничных услуг. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 13 | Тема 13. Структурная организация средств размещения в зависимости от его вида, категории и специализации. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 14 | Тема 14. Основные и дополнительные службы отеля, их функции, характеристика взаимоотношения. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 15 | Тема 15. Вспомогательные службы гостиницы. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 16 | Тема 16. Управление персоналом. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 17 | Тема 17 Оформление проживания иностранных граждан. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 18 | Тема 18. Технологический цикл гостиничной услуги и этапы обслуживания клиента в гостинице. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 19 | Тема 19. Обслуживание гостей питанием в залах ресторанов и номерах, обслуживание туристских групп. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 20 | Тема 20. Классификация услуг в соответствии с классом предприятия, его специализацией. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 21 | Тема 21. Особенности обслуживания различных сегментов потребителей. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 22 | Тема 22. Основные услуги и их особенности. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 23 | Тема 23. Классификация гостиничных номеров. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 24 | Тема 24. Безопасность клиентов в гостиничных комплексах. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 25 | Тема 25. Транспортные услуги. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 26 | Тема 26. Организация экскурсионного обслуживания, бизнес-обслуживание. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 27 | Тема 27. Услуги спортивно-оздоровительного направления. | 5 | 2 | 2 | | | |
| 28 | Тема 28. Виды информационных услуг. | 5 | 2 | 2 | | | |
| Итого за 5 семестр | | | 56 | 56 | | 48 | Зачет |
| 6 семестр | | | | | | | |
| 29 | Тема 29. Организация отдыха и развлечений в гостинице. | 6 | 2 | 2 | | | |
| 30 | Тема 30. Назначение и комплектация информационной папки. | 6 | 2 | 2 | | | |
| 31 | Тема 31. Техника безопасности на рабочем месте. | 6 | 2 | 2 | | | |
| 32 | Тема 32. Меры противопожарной безопасности. | 6 | 2 | 2 | | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|--|--|--|
| 33 | Тема 33. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах. | 6 | 4 | 4 | | | |
| 34 | Тема 34. Способы бронирования мест в гостиницах. | 6 | 2 | 2 | | | |
| 35 | Тема 35. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. | 6 | 4 | 4 | | | |
| 36 | Тема 36. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. | 6 | 2 | 2 | | | |
| 37 | Тема 37. Особенности работы с клиентами. | 6 | 4 | 4 | | | |
| 38 | Тема 38. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с разными группами клиентов. | 6 | 2 | 2 | | | |
| 39 | Тема 39. Виды договоров (соглашений) на бронирование. | 6 | 4 | 4 | | | |
| 40 | Тема 40. Презентация услуг гостиницы. | 6 | 2 | 2 | | | |
| 41 | Тема 41. Документация службы бронирования и продаж. | 6 | 2 | 2 | | | |
| 42 | Тема 42. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. | 6 | 2 | 2 | | | |
| 43 | Тема 43. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. | 6 | 2 | 2 | | | |
| 44 | Тема 44. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия | 6 | 4 | 4 | | | |
| 45 | Тема 45. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. | 6 | 2 | 2 | | | |
| 46 | Тема 46. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. | 6 | 2 | 2 | | | |
| 47 | Тема 47. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. | 6 | 2 | 2 | | | |
| 48 | Тема 48. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами. | 6 | 4 | 4 | | | |
| 49 | Тема 49. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. | 6 | 2 | 2 | | | |

| | | | | | | | |
|----------------------------|---|---|------------|------------|--|--|-----------------------|
| 50 | Тема 50. Сотрудники службы бронирования и продаж. | 6 | 2 | 2 | | | |
| 51 | Тема 51. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями. | 6 | 4 | 4 | | | |
| 52 | Тема 52. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. | 6 | 4 | 4 | | | |
| Итого за 6 семестр: | | | 64 | 64 | | | Экзамен |
| Итого: | | | 120 | 120 | | | Зачет, экзамен |

2.2. Наименование и краткое содержание лекций

| № п/п | Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание | Использование активных и интерактивных форм | Часы |
|------------------|---|---|------|
| 5 семестр | | | |
| 1 | Тема 1. Эволюция гостиничной индустрии. Предпосылки развития индустрии гостеприимства. Путешествия на Древнем Востоке. | | 2 |
| 2 | Тема 2. Эволюция гостиничной индустрии в России. Первые средства размещения средневековой Руси. Первые предприятия питания. Государственное участие в развитии средств размещения. Особенность развития гостиничной индустрии в эпоху СССР. | | 2 |
| 3 | Тема 3. Современные тенденции развития мировой гостиничной индустрии. Модели организации гостиничного дела на современном этапе развития. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии. Значение торговой марки для гостиничных предприятий. | | 2 |
| 4 | Тема 4. Основные понятия и организация гостиничных услуг. Гостиничная услуга: понятие, сущность. Основные и дополнительные услуги средств размещения. | <i>Мультимедиа - лекция</i> | 2 |
| 5 | Тема 5. Роль гостиничного продукта в организации тура. Гостиничный продукт: понятие, свойства. Особенность проектирования гостиничного продукта. | | 2 |
| 6 | Тема 6. Средства размещения туристов: дифференциация, типизация и категоризация. Общие подходы к классификации. Современные классификации средств размещения. | | 2 |
| 7 | Тема 7. Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности в России и за рубежом. Понятие правового регулирования. Правовая база | | 2 |

| | | | |
|----|--|-----------------------------|---|
| | гостиничной деятельности. | | |
| 8 | Тема 8. Международные нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Международная практика регулирования гостиничной деятельности. Международная стандартная отраслевая классификация. | | 2 |
| 9 | Тема 9. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. ГОСТ Р 51185-11 «Средства размещения. Общие требования». | <i>Мультимедиа – лекция</i> | 2 |
| 10 | Тема 10. Защита прав потребителя гостиничного продукта. Ответственность гостиницы за имущество гостя. Ответственность гостя за поврежденное или утраченное имущество гостиницы. | | 2 |
| 11 | Тема 11. Стандартизация, сертификация и классификация гостиниц. Классификация гостиниц по ВТИ. Процедура проведения классификации гостиниц и иных средств размещения. | | 2 |
| 12 | Тема 12. Организационная структура отеля и гостиничных услуг. Понятие организационной структуры. Виды и особенность построения организационных структур отелей различных типов. | | 2 |
| 13 | Тема 13. Структурная организация средств размещения в зависимости от его вида, категории и специализации. Вид, категория, специализация гостиниц и их структурная организация. | | 2 |
| 14 | Тема 14. Основные и дополнительные службы отеля, их функции, характеристика взаимоотношения. Особенность коммуникационного процесса служб отеля. | | 2 |
| 15 | Тема 15. Вспомогательные службы гостиницы. Инженерно-техническая служба. Бельевое хозяйство. Работа прачечной и химчистки | | 2 |
| 16 | Тема 16. Управление персоналом. Структура службы управления персоналом. Функции службы управления персоналом. Формирование профессиональной культуры. | | 2 |
| 17 | Тема 17. Оформление проживания иностранных граждан. Законодательные документы. Правила оформления и учет иностранных граждан. | | 2 |
| 18 | Тема 18. Технологический цикл гостиничной услуги и этапы обслуживания клиента в | | 2 |

| | | | |
|----|--|---------------|---|
| | гостинице. Основные этапы технологического цикла обслуживания клиентов гостиницы. Бронирование-въезд гостя-проживание гостя в отеле -выезд гостя. | | |
| 19 | Тема 19. Обслуживание гостей питанием в залах ресторанов и номерах, обслуживание туристских групп. Правила сервировки стола, порядок подачи блюд, организации банкетов. | | 2 |
| 20 | Тема 20. Классификация услуг в соответствии с классом предприятия, его специализацией. Типологизация гостиничных услуг. Особенность предоставления гостиничных услуг отелями различной специализации | | 2 |
| 21 | Тема 21. Особенности обслуживания различных сегментов потребителей. Виды сегментов и потребителей гостиничных услуг. Характеристика потребителей гостиничных услуг. | | 2 |
| 22 | Тема 22. Основные услуги и их особенности. Особенность предоставления услуг размещения / питания. Требования к организации основных услуг в гостинице (проживание, питание). | Лекция-беседа | 2 |
| 23 | Тема 23. Классификация гостиничных номеров. Гостиничный номер. Виды и категории гостиничных номеров в зарубежной практике гостиничного бизнеса. Виды и категории гостиничных номеров отечественной практике гостиничного бизнеса. | | 2 |
| 24 | Тема 24. Безопасность клиентов в гостиничных комплексах. Функции службы безопасности. Программа профилактики и предотвращения чрезвычайных ситуаций. Охрана имущества гостей. | | 2 |
| 25 | Тема 25. Транспортные услуги. Виды транспортных услуг в отеле. Бронирование билетов, заказ такси, прокат машин. | | 2 |
| 26 | Тема 26. Организация экскурсионного обслуживания, бизнес-обслуживание. Экскурсионное обслуживание в отеле. Бизнес-клиенты отеля и особенности организации их обслуживания. Разработать экскурсионную бизнес-услугу. | | 2 |
| 27 | Тема 27. Услуги спортивно- оздоровительного направления. Спортивно-оздоровительные услуги и их место в структуре гостиничного продукта современного отеля. Особенность организации и предоставления спортивно-оздоровительных услуг. | | 2 |
| 28 | Тема 28. Виды информационных услуг. Каталоги гостиницы, информационно-рекламное | | 2 |

| | | | |
|----------------------------|---|---------------------------|-----------|
| | оформление, информационные табло, «папка гостя». | | |
| Итого за 5 семестр: | | | 56 |
| 6 семестр | | | |
| 29 | Тема 29. Организация отдыха и развлечений в гостинице. Анимация, ее виды и понятия. Организация отдыха и развлечения в курортных отелях. Технология организации анимационных программ. | | 2 |
| 30 | Тема 30. Назначение и комплектация информационной папки. Разработать дизайн папки гостя. Наполнить папку информацией для существующей или виртуальной гостиницы. | | 2 |
| 31 | Тема 31. Техника безопасности на рабочем месте. Меры профилактики персонала гостиницы на рабочем месте. | <i>Мультимедиа-лекция</i> | 2 |
| 32 | Тема 32. Меры противопожарной безопасности. Меры противопожарной безопасности. Ответственность сотрудников | | 2 |
| 33 | Тема 33. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах. 1. Бронирование. Определение и показатели бронирования. 2. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. | | 2 2 |
| 34 | Тема 34. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на | | 2 |
| 35 | Тема 35. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. 1. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. 2. Виды оплаты бронирования | | 2 2 |
| 36 | Тема 36. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. | | 2 |
| 37 | Тема 37. Особенности работы с клиентами | | 2 |

| | | | |
|----|---|---------------|--------|
| | 1.Формирование и ведение базы данных. 2.Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. | | 2 |
| 38 | Тема 38. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с разными группами клиентов. С туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. | | 2 |
| 39 | Тема 39. Виды договоров (соглашений) на бронирование. 1. О квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. 2. Прямые и не прямые каналы бронирования | | 2 2 |
| 40 | Тема 40. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. | | 2 |
| 41 | Тема 41. Документация службы бронирования и продаж. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. | | 2 |
| 42 | Тема 42. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). | Лекция-беседа | 2 |
| 43 | Тема 43. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. | | 2 |
| 44 | Тема 44. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия. 1. Франкфуртская таблица по снижению цен на поездки. Ценообразование: расчет цены услуг. 2.Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перевбронирование (овербукинг): оптимизация объема. | | 2 2 |
| 45 | Тема 45. Цена и тариф, управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. | | 2 |
| 46 | Тема 46. Взаимодействие службы бронирования и | | 2 |

| | | | |
|---------------------------|--|---------------|------------|
| | продаж с другими службами гостиницы. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. | | |
| 47 | Тема 47. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию. | | 2 |
| 48 | Тема 48. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами. 1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. 2. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. | | 2 2 |
| 49 | Тема 49. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. | | 2 |
| 50 | Тема 50. Сотрудники службы бронирования и продаж. Подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж. | | 2 |
| 51 | Тема 51. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями. 1. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. 2. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. | | 2 2 |
| 52 | Тема 52. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. 1. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. 2. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений. | Лекция-беседа | 2 2 |
| Итого за 6 семестр | | | 64 |
| Итого: | | | 120 |

2.3. Наименование и краткое содержание лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

2.4. Наименование и краткое содержание практических (семинарских) занятий

| № п/п | Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание | Использование активных и интерактивных форм | Часы |
|------------------|---|---|------|
| 5 семестр | | | |
| 1 | Тема 1. Эволюция гостиничной индустрии. Предпосылки развития индустрии гостеприимства. Путешествия на Древнем Востоке. | | 2 |
| 2 | Тема 2. Эволюция гостиничной индустрии в России. Первые средства размещения средневековой Руси. Первые предприятия питания. Государственное участие в развитии средств размещения. Особенность развития гостиничной индустрии в эпоху СССР. | Семинар-круглый стол | 2 |
| 3 | Тема 3. Современные тенденции развития мировой гостиничной индустрии. Модели организации гостиничного дела на современном этапе развития. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии. Значение торговой марки для гостиничных предприятий. | | 2 |
| 4 | Тема 4. Основные понятия и организация гостиничных услуг. Гостиничная услуга: понятие, сущность. Основные и дополнительные услуги средств размещения. | <i>видеопрактикум</i> | 2 |
| 5 | Тема 5. Роль гостиничного продукта в организации тура. Гостиничный продукт: понятие, свойства. Особенность проектирования гостиничного продукта. | | 2 |
| 6 | Тема 6. Средства размещения туристов: дифференциация, типизация и категоризация. Общие подходы к классификации. Современные классификации средств размещения. | | 2 |
| 7 | Тема 7. Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности в России и за рубежом. Понятие правового регулирования. Правовая база гостиничной деятельности. | | 2 |
| 8 | Тема 8. Международные нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Международная практика регулирования гостиничной деятельности. Международная стандартная отраслевая классификация. | | 2 |

| | | | |
|----|---|-----------------------|---|
| 9 | Тема 9. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. ГОСТ Р 51185-11 «Средства размещения. Общие требования». | <i>видеопрактикум</i> | 2 |
| 10 | Тема 10. Защита прав потребителя гостиничного продукта. Ответственность гостиницы за имущество гостя. Ответственность гостя за поврежденное или утраченное имущество гостиницы. | | 2 |
| 11 | Тема 11. Стандартизация, сертификация и классификация гостиниц. Классификация гостиниц по ВТИ. Процедура проведения классификации гостиниц и иных средств размещения. | | 2 |
| 12 | Тема 12. Организационная структура отеля и гостиничных услуг. Понятие организационной структуры. Виды и особенность построения организационных структур отелей различных типов. | | 2 |
| 13 | Тема 13. Структурная организация средств размещения в зависимости от его вида, категории и специализации. Вид, категория, специализация гостиниц и их структурная организация. | | 2 |
| 14 | Тема 14. Основные и дополнительные службы отеля, их функции, характеристика взаимоотношения. Особенность коммуникационного процесса служб отеля. | | 2 |
| 15 | Тема 15. Вспомогательные службы гостиницы. Инженерно-техническая служба. Бельевое хозяйство. Работа прачечной и химчистки. | | 2 |
| 16 | Тема 16. Управление персоналом. Структура службы управления персоналом. Функции службы управления персоналом. Формирование профессиональной культуры. | | 2 |
| 17 | Тема 17. Оформление проживания иностранных граждан. Законодательные документы. Правила оформления и учет иностранных граждан | | 2 |
| 18 | Тема 18. Технологический цикл гостиничной услуги и этапы обслуживания клиента в гостинице. Основные этапы технологического цикла обслуживания клиентов гостиницы. Бронирование-въезд гостя-проживание гостя в отеле -выезд гостя. | | 2 |
| 19 | Тема 19. Обслуживание гостей питанием в залах ресторанов и номерах, обслуживание туристских групп. | Семинар -круглый стол | 2 |

| | | | |
|----------------------------|--|-----------------------|-----------|
| | Правила сервировки стола, порядок подачи блюд. организация банкетов. | | |
| 20 | Тема 20. Классификация услуг в соответствии с классом предприятия, его специализацией. Типологизация гостиничных услуг. Особенность предоставления гостиничных услуг отелями различной специализации. | | 2 |
| 21 | Тема 21. Особенности обслуживания различных сегментов потребителей. Виды сегментов и потребителей гостиничных услуг. Характеристика потребителей гостиничных услуг. | | 2 |
| 22 | Тема 22. Основные услуги и их особенности. Основные услуги отеля: размещение, питание. Особенность предоставления услуги размещения/питания. | | 2 |
| 23 | Тема 23. Классификация гостиничных номеров. Гостиничный номер. Виды и категории гостиничных номеров в зарубежной и отечественной практике гостиничного бизнеса. | | 2 |
| 24 | Тема 24. Безопасность клиентов в гостиничных комплексах. Основные этапы технологического цикла обслуживания клиентов гостиницы. | | 2 |
| 25 | Тема 25. Транспортная услуга. Виды транспортных услуг в отеле. Технологические особенности предоставления транспортных услуг гостиничными предприятиями | | 2 |
| 26 | Тема 26. Организация экскурсионного обслуживания, бизнес - обслуживание. Экскурсионное обслуживание в отеле. Бизнес-клиенты отеля и особенности организации их обслуживания. | | 2 |
| 27 | Тема 27. Услуги спортивно- оздоровительного направления. Спортивно-оздоровительные услуги и их место в структуре гостиничного продукта современного отеля. Особенность организации и предоставления спортивно-оздоровительных услуг. | | 2 |
| 28 | Тема 28. Виды информационных услуг. Каталоги гостиницы, информационно-рекламное оформление, информационные табло, «папка гостя». | | 2 |
| Итого за 5 семестр: | | | 56 |
| 6 семестр | | | |
| 29 | Тема 29. Организация отдыха и развлечений в гостинице. Анимация, ее виды и понятия. Организация отдыха и развлечения в курортных отелях. Технология организации анимационных программ. | Семинар -круглый стол | 2 |

| | | | |
|----|--|-----------------------|--------|
| 30 | Тема 30. Назначение и комплектация информационной папки. Разработать дизайн папки гостя. Наполнить папку информацией для существующей или виртуальной гостиницы. | | 2 |
| 31 | Тема 31. Техника безопасности на рабочем месте. Меры профилактики персонала гостиницы на рабочем месте. | | 2 |
| 32 | Тема 32. Меры противопожарной безопасности. Правила поведения персонала отеля в различных ситуациях. Меры противопожарной безопасности. Ответственность сотрудников. | | 2 |
| 33 | Тема 33. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах. 1.Бронирование. Определение и показатели бронирования. 2. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. | | 2 2 |
| 34 | Тема 34. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. | | 2 |
| 35 | Тема 35. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. 1.Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. 2.Виды оплаты бронирования. | | 2 2 |
| 36 | Тема 36. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. | | 2 |
| 37 | Тема 37. Особенности работы с клиентами. 1.Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. 2.Программы лояльности; клиентские мероприятия. | Семинар -круглый стол | 2 2 |
| 38 | Тема 38. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с разными группами клиентов. Туроператорами; корпоративными клиентами, по | | 2 |

| | | | |
|----|---|------------------------|--------|
| | продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. | | |
| 39 | Тема 39. Виды договоров (соглашений) на бронирование. 1. О квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. 2. Прямые и не прямые каналы бронирования. | | 2 2 |
| 40 | Тема 40. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. | | 2 |
| 41 | Тема 41. Документация службы бронирования и продаж. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. | | 2 |
| 42 | Тема 42. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). | | 2 |
| 43 | Тема 43. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. | | 2 |
| 44 | Тема 44. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия. 1. Франкфуртская таблица по снижению цен на поездки. 2. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перевбронирование(овербукинг): оптимизация объема. | | 2 2 |
| 45 | Тема 45. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. | | 2 |
| 46 | Тема 46. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. | Семинар - круглый стол | 2 |
| 47 | Тема 47. Правила поведения в конфликтных | | 2 |

| | | | |
|----|--|------------------------|------------|
| | ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию. | | |
| 48 | Тема 48. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами. 1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. 2. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. | | 2 2 |
| 49 | Тема 49. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. | | 2 |
| 50 | Тема 50. Сотрудники службы бронирования и продаж. Подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж. | Семинар - круглый стол | 2 |
| 51 | Тема 51. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями. 1. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. 2. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. | | 2 2 |
| 52 | Тема 52. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. 1. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). 2. Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений. | | 2 2 |
| | Итого за бсеместр | | 64 |
| | Итого: | | 120 |

3. ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5 семестр - зачет

6 семестр – экзамен

Вопросы к экзамену

1. Средства размещения в эпоху Античности.
2. Средневековые условия размещения.
3. Состояние и перспективы современной индустрии гостеприимства.
4. Продукт гостиницы и его составляющие.
5. Особенности функционирования гостиничного предприятия.
6. Виды услуг, предоставляемые гостиницами. Международные правила предоставления услуг гостиницы.
7. Правила предоставления услуг гостиниц в РФ.
8. Классификация гостиниц: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг, назначению.
9. Международная система классификации гостиниц.
10. Классификация гостиниц в РФ.
11. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
12. Линейная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Охарактеризуйте службы. Приведите пример гостиницы с данной структурой.
13. Какие средства должна использовать телефонистка в гостинице для четкого приема и передачи сообщений по телефону. Какие ошибки, возникают из-за плохой подготовленности к разговору.
14. Функциональная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Охарактеризуйте службы. Приведите пример гостиницы с данной структурой.
15. Охарактеризуйте способы резервирования мест в гостиницах. Дайте их подробную характеристику.
16. Технология приема телефонного звонка и соединение с нужным номером. Типичные ошибки в поведении речи «говорящего».
17. Охарактеризуйте виды бронирования и способы гарантирования бронирования. В чем их особенности? Приведите пример письма представителя компании, если используется бронирование гарантированное компанией.
18. Линейно-функциональная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Охарактеризуйте службы. Приведите пример гостиницы с данной структурой.
19. Охарактеризуйте работу телефонной службы в гостинице.
20. Деятельность гостиницы при бронировании. Какие решения принимают гостиницы, пытаясь снизить ущерб от неявки гостей.
21. Технологический цикл обслуживания гостей. Охарактеризуйте взаимодействие служб в процессе гостевого цикла.
22. Охарактеризуйте виды заявок, и какие действия по ним Вы будете выполнять.
23. Бронирование: определение, виды, показатели бронирования, способы бронирования мест в гостинице. Какую информацию (основная и дополнительная) должна содержать заявка.
24. Какие используются методы оплаты при бронировании.
25. Охарактеризуйте взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами и виды соглашений (договора).
26. Как проводится работа с письмами – заявками на размещение в гостинице? Каков порядок их регистрации и подтверждения бронирования.
27. Каков порядок аннуляции бронирования. Раскройте суть этого вопроса. Какие виды отчетов применяются в гостинице. Охарактеризуйте их.

28. Охарактеризуйте прием информации по телефону и передачу её клиенту. Какие ошибки, возникают из-за плохой подготовленности к разговору.
29. Гарантированное и негарантированное бронирование. Способы гарантирования бронирования.
30. Охарактеризуйте этапы обслуживания гостей в гостинице.
31. Расскажите об основных требованиях, предъявляемых к персоналу службы бронирования.
32. Охарактеризуйте виды организационных структур управления в гостиничном бизнесе. Как Вы представляете организационную структуру частной гостиницы.
33. Какие показатели оценки деятельности гостиницы влияют на её конкурентоспособность.
34. Охарактеризуйте жизнедеятельность гостиницы.
35. Проанализируйте бронирование с использованием Интернета и туроператора.
36. Охарактеризуйте групповое бронирование.
37. Какие достоинства и недостатки имеет бронирование туристических услуг по сети Интернет?
38. Охарактеризуйте отчеты по бронированию. В чем заключается суть аннуляции бронирования?
39. Охарактеризуйте ошибки, которые возникают в процессе бронирования номера?
40. Охарактеризуйте общие стандарты качества обслуживания в гостиницах.
41. Охарактеризуйте запросы от организаторов групповых мероприятий в отеле.
42. Охарактеризуйте стандарты по групповым бронированиям в отеле.
43. Охарактеризуйте услуги, предоставляемые корпоративному клиенту отелем.
44. Что нужно контролировать во время проживания группы?
45. Охарактеризуйте ошибки с группами на этапе бронирования.
46. Охарактеризуйте критерии контроля качества бронирования номера.
47. Охарактеризуйте способы работы с возражениями при бронировании номера.
48. Какие ошибки делает оператор службы бронирования при бронировании номера?
49. Что делать и чего нужно избегать оператору службы бронирования при бронировании номера?
50. Охарактеризуйте преимущества каналов бронирования.
51. Охарактеризуйте прямое и не прямое бронирование номеров.
52. Документация службы бронирования и продаж. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

4.1.1. Основная литература:

1. 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>

2. 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>

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4.1.2. Дополнительная литература:

1. Голова, А.Г. Управление продажами : учебник / А.Г. Голова. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 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]/ Захарова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57066>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Грицай, М.А. Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы : учебное пособие / М.А. Грицай ; Минобрнауки России, Омский государственный технический университет. - Омск : Издательство ОмГТУ, 2017. - 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=493321>

4.1.3. Методическая литература:

- Методические указания для практических занятий

4.1.4. Интернет-ресурсы:

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

4.2. Программное обеспечение

Имеется необходимый комплект лицензионного программного обеспечения: Операционная система Microsoft Windows Профессиональная, Microsoft Office Standard 2013.

4.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов: **кабинет организации деятельности сотрудников гостиничных служб**, комплект учебной мебели на 36 посадочных мест, доска, учебные наглядные пособия. Мультимедийное оборудование: компьютер в сборе, проектор, экран настенный, принтер.

Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».

(3 корпус, Холл)

- Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio,

Libra или др.)

- Персональный компьютер
- Стойка ресепшн
- Телефон
- Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)
- Сейф
- POS-терминал
- Шкаф для папок
- Детектор валют
- Лотки для бумаги

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий.

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения | Перечень подтверждаемых компетенций |
|--|---|--|
| <p>иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none">– планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников 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. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">– 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 отеля;– разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;– выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;– планировать и прогнозировать | | <p>ОК 01-ОК 05 ОК 07 ОК 09 – ОК 10 ПК 4.1, 4.2, 4.3.</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>продажи;</p> <ul style="list-style-type: none">– проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none">– структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;– способы управления доходами гостиницы;– особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;– особенности работы с различными категориями гостей;– методы управления продажами с учётом 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 гостиничного предприятия;– принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;– методы максимизации доходов гостиницы;– критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;– виды отчетности по продажам. | | |
|---|--|--|