

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 06.09.2023 16:15:35

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ**

**УТВЕРЖДАЮ**

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

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**ОП. 09 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Специальность      43.02.14      Гостиничное дело

Форма обучения                      очная

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело», разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Минобрнауки России от 19.12.2016 г. № 1552, примерной основной образовательной программы по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана:

- 1 Гуменная О.Н., преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ

---

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

## **1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины**

### **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.

### **1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Учебная дисциплина входит в общепрофессиональный цикл и изучается в 3 семестре.

### **1.3. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

#### **уметь:**

- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы;
- организовывать процесс работы службы;
- применять правовые нормы в профессиональной деятельности; –организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы;
- рассчитывать нормативы работы горничных; –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;
- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

#### **знать:**

- правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками);
- характеристика основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей;
- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности;
- требования к обслуживающему персоналу;
- 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;
- нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж;
- перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;
- методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.

#### 1.4. Компетенции формируемые в результате освоения дисциплины:

Общие компетенции	Показатели оценки результата
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 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.2	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.2	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

#### 1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося - 78 часов, в том числе:
- в форме практической подготовки - 36 часов;
  - обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 60 часов;
  - самостоятельной работы обучающегося - 6 часов;
  - промежуточной аттестации - 12 часов.

## 2. Структура и содержание учебной дисциплины

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	78
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	20
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	60
в том числе:	
лекции	24
лабораторные работы	-
практические занятия	36
Контрольные работы(не предусмотрены)	-
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	6
в том числе:	
<b>Промежуточная аттестация в форме контрольной работы в 3 семестре</b>	12

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

ОП. 09 «Организация предоставления гостиничных услуг»

Содержание и тем	Наименование раздела и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Организация гостиничных услуг</b>			
<b>Тема 1.1 Организационная структура управления гостиничным предприятием</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2
	Построение организационной структуры гостиницы. Типы организационных структур отелей. Система менеджмента отеля.	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Понятие гостиничное предприятие. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.	2	
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
<b>Тема 1.2. Система управления гостиничным предприятием</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2,3
	Типовая пирамидальная структура управления гостиницей. Функции отдельных подразделений гостиницы.	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Система управления. Основные тенденции развития современной мировой гостиничной индустрии. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.	2	
	Контрольные работы(не предусмотрены)		

	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
<b>Тема 1.3</b> <b>Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2,3
	Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Этапы становления гостиничного хозяйства в нашей стране и зарубежом. Основные тенденции развития современной мировой гостиничной индустрии.	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Назначение гостиниц и размещение их в планировочной структуре города. Мебель и цветовое оформление интерьера, светораспределение в помещениях, озеленение и декоративное убранство гостиниц. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.	2	
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
<b>Тема 1.4</b> <b>Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2,3
<b>некоммерческие гостиничные объединения</b>	Основные тенденции развития современной отечественной гостиничной индустрии	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Понятие коммерческие объединения. Понятие некоммерческие объединения. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.	2	
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
<b>Тема 1.5</b> <b>Предметно-пространственная среда</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2,3
Назначение гостиниц и размещение их в планировочной структуре города. Мебель и цветовое оформление интерьера,	2		

<b>и дизайн гостиничного предприятия</b>	светораспределение в помещениях, озеленение и декоративное убранство		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Предметно-пространственная среда и дизайн гостиничного предприятия	2	
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
<b>Тема 1.6 Формирование предметно-пространственной среды гостиниц</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2
	Функции основных служб гостиничного комплекса. Финансовая служба. Инженерно-техническая служба	2	
	Вспомогательные службы. Дополнительные службы.		
	Практические занятия Виды предметно-пространственной среды и ее формирование. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.	2	
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся Самостоятельное изучение материала по теме.	2	
<b>Тема 1.7 Характеристика служб гостиничного комплекса</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2
	Функции основных служб гостиничного комплекса. Финансовая служба. Инженерно-техническая служба. Вспомогательные службы. Дополнительные службы.	2	
	Практические занятия Виды служб гостиничного комплекса и их характеристика. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.	2	
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
<b>Тема 1.8 Организация приема и размещения гостей</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2
	Правила организации приема и размещения гостей	2	

<b>Тема 1.9 Операционный процесс обслуживания</b>	Лабораторные работы (не предусмотрены)		2
	Практические занятия Правила организации приема и размещения гостей. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.	2	
	Контрольные работы (не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся Самостоятельное изучение материала по теме.	2	
	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Операционный процесс обслуживания.	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Виды процессов обслуживания. Операционный процесс. Ответы на вопросы к семинарскому занятию	2	
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
<b>Тема 1.10 Технология и организация обслуживания номерного фонда</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2,3
	Технология и организация обслуживания номерного фонда	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Понятие номерной фонд. Технология обслуживания и ее организация. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.	2	
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
<b>Тема 1.11 Государственное регулирование сферы гостиничного бизнеса в России</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		1
	Правовое регулирование предоставления услуг средств размещения в РФ. Законодательные основы гостиничного сервиса. Правила оказания услуг по реализации гостиничного продукта	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		

<b>Тема 1.12</b> <b>Система</b> <b>классификации, цели</b> <b>и задачи, требования</b> <b>и этапы</b> <b>классификации</b> <b>гостиниц и других</b> <b>средств размещения в</b> <b>России</b>	Практические занятия Правовое регулирование предоставления услуг средств размещения в РФ. Законодательные основы гостиничного сервиса. Правила оказания услуг по реализации гостиничного продукта. Ответы	2	
	Контрольные работы(не предусмотрены)		2
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Правила оказания услуг по реализации гостиничного продукта.	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Понятие система классификации, ее цели и задачи, требования и этапы классификации гостиниц и других средств размещения в России. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.	2	
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
<b>Раздел 2. Управление</b> <b>гостиничным</b> <b>обслуживанием</b>			
<b>Тема 2.1</b> <b>Нормативно-правовая</b> <b>база сферы</b> <b>гостиничного бизнеса.</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Нормативно-правовая база сферы гостиничного бизнеса.		2
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Международная и Российская нормативно-правовая база, органы регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг. Стандартизация и классификация гостиниц. Закон РФ «О защите прав потребителя», закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ»,	2	

<b>Тема 2.2 Правовые аспекты гостиничной деятельности</b>	Правила Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		2
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся Самостоятельное изучение материала по теме.	2	
	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Международная и Российская нормативно-правовая база, органы регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг. Стандартизация и классификация гостиниц. Закон РФ «О защите прав потребителя», закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Понятие правовые аспекты гостиничной деятельности. Ответы	2	
	на вопросы к семинарскому занятию.		
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
<b>Тема 2.3 Международные и отечественные ассоциации и союзы в гостиничной сфере</b>	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии. Международная гостиничная ассоциация	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии. Международная гостиничная ассоциация. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
Контрольные работы(не предусмотрены)			

	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
<b>Тема 2.4 Отечественные ассоциации и союзы в индустрии гостеприимства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2
	Российская гостиничная ассоциация. Основными целями создания ассоциаций	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Российская гостиничная ассоциация. Основными целями создания ассоциаций. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.	2	
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
<b>Тема 2.5 Гостиничная деятельность как средство размещения капитала</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2
	Гостиничная деятельность как средство размещения капитала	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия Реальные и финансовые инвестиции в гостиничный бизнес. Источники финансовых средств инвестиций. Проблемы, затрудняющие вложение капитала в гостиничный сектор экономики в РФ. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.	2	
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
<b>Тема 2.8</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2

<b>Основы производственно- технологической деятельности средств размещения</b>	Реальные и финансовые инвестиции в гостиничный бизнес. Источники финансовых средств инвестиций. Проблемы, затрудняющие вложение капитала в гостиничный сектор экономики в РФ. Региональные инвестиционные проекты в индустрии гостеприимства.	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия  Региональные инвестиционные проекты в индустрии гостеприимства. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.	2	
	Контрольные работы(не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа обучающихся (не предусмотрена)		
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>6</b>	
<b>Аудиторные</b>	<b>60</b>		
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>	<b>12</b>		
<b>Всего:</b>	<b>78</b>		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)



### 3. Условия реализации программы учебной дисциплины

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

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 службы бронирования и продаж, кабинет организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей: комплект учебной мебели, учебная доска. Кабинет Сервисной деятельности, кабинет Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения, кабинет организации деятельности сотрудников службы питания: Комплект учебной мебели, учебная доска.

Мультимедийное оборудование: проектор, экран настенный, компьютер.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения.

**Перечень учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы.**

##### Основные источники:

1. 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. Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

3. Каратаева О.Г. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.Г. Каратаева, О.С. Гаврилова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 111 с. — 978-5-4486-0152-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72807.html>

##### Дополнительные источники:

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>

данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 111 с. — 978-5-4486-0152-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72807.html>

##### Интернет источники:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

### 4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки
В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь: – проводить тренинги и производственный	Собеседование Наблюдение за выполнением практического задания.

<p>инструктаж работников различных служб гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы;</li> <li>– организовывать процесс работы службы;</li> <li>— применять правовые нормы в профессиональной деятельности;</li> <li>– организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы;</li> <li>– рассчитывать нормативы работы горничных;</li> <li>– осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>– выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>– собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; <ul style="list-style-type: none"> <li>— ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</li> </ul> </li> <li>– разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>– выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>– проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</li> </ul>	<p>Оценка выполнения практического задания Экзамен</p>
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками);</li> <li>– характеристика основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей;</li> <li>– кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности;</li> </ul>	

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>– требования к обслуживающему персоналу;</li><li>– способы управления доходами гостиницы;</li><li>– особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;</li><li>– особенности работы с различными категориями гостей;</li><li>– методы управления продажами с учётом сегментации;</li><li>– способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</li><li>– особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</li><li>– каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</li><li>– ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;</li><li>– принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;</li><li>– методы максимизации доходов гостиницы;</li><li>– критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</li><li>– виды отчетности по продажам;</li><li>– нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж;</li><li>– перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;<ul style="list-style-type: none"><li>— методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта</li></ul></li></ul> |  |
|--|--|