

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 16:50:37

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486417a1c8ef96f

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

| | |
|---|---|
| Дисциплина (Модуль) | ПМ.04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта» МДК.04.03 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж гостиничного продукта» |
| Содержание | Работа администратора в гостинице. Регистрация гостей. Модальные глаголы. Виды бронирования. Системы бронирования. Процесс оплаты. Типы оплаты. Условные предложения |
| Реализуемые компетенции | ОК 01-10 ПК 4.1-4.3 |
| Результаты освоения дисциплины (модуля) | Знать: <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.. Уметь: <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 продажи;– проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. иметь практический опыт: <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. |

| | | | | | | |
|---|--|-----------------------------|--|------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| Трудоемкость, час. | 50 | | | | | |
| Объем занятий, часов | | Лекций | Практических (семинарских) занятий | Лабораторные работы | Промежу точная аттестаци я | Самостояте льная работа |
| | Всего | Не предус мотрен ы | 44 | Не предусмотрены | - | 6 |
| Формы отчетности (в т.ч. по семестрам) | Контрольная работа – 6 семестр Диф. зачет – 7 семестр | | | | | |