

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Дисциплина (Модуль)	ПМ.04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта» МДК.04.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта»
Содержание	<p>Эволюция гостиничной индустрии в России. Роль гостиничного продукта в организации тура. Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности в России и за рубежом. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. ГОСТ Р 51185-11 «Средства размещения. Общие требования». Основные и дополнительные службы отеля, их функции, характеристика взаимоотношения. Классификация услуг в соответствии с классом предприятия, его специализацией. Организация отдыха и развлечений в гостинице. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.</p>
Реализуемые компетенции	<p>OK 01-10 ПК 4.1-4.3</p>
Результаты освоения дисциплины (модуля)	<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. <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 продажи; – проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. <p>иметь практический опыт:</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.					
Трудоемкость, час.	249					
Объем занятий, часов		Лекций	Практических (семинарских) занятий	Лабораторные занятия	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа
	Всего	120	120	Не предусмотрены	9	-
Формы отчетности (в т.ч. по семестрам)	Зачет – 5 семестр Экзамен – 6 семестр					