

(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)	<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.	50					
Объем занятий, часов		Лекций	Практических (семинарских) занятий	Лабораторные работы	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа
	Всего	Не предусмотрены	44	Не предусмотрены	-	6
Формы отчетности (в т.ч. по семестрам)	Контрольная работа – 6 семестр Диф. зачет – 7 семестр					