


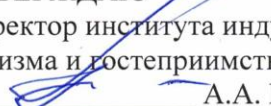
ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ "МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СПОРТА И ТУРИЗМА"
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

СОГЛАСОВАНО

Директор института среднего
профессионального образования
 Т.Г. Прокопович

«30» августа 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института индустрии
туризма и гостеприимства
 А.А. Иванцов

«30» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля: ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы бронирования и продаж
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для
службы бронирования и продаж
код специальности: 43.02.14 Гостиничное дело
квалификация: специалист по гостеприимству
форма обучения: очная

Москва
2021


Рабочая программа профессионального модуля составлена на основании ФГОС среднего профессионального образования, утвержденного Минобрнауки РФ от «9» декабря 2016 г. № 1552 и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело


Разработчик рабочей программы  преподаватель Е. А. Надедова

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры иностранных языков «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой иностранных языков  д.п.н. доцент Т.А. Болдова

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса  О.В. Федорова

Специалист по УМР отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса  Е.В. Аверьянова

Содержание

№ п/п	Раздел	Стр.
1	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	21
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	23

1. ПАСПОРТ МДК «ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ» ПМ.04.МДК.04.02

1.1. Область применения рабочей программы учебной дисциплины

Рабочая программа междисциплинарного курса является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 9 декабря 2016 г., № 1552, и учебным планом, утвержденным ученым советом ГАОУ ВО МГУСиТ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» и соответствующих профессиональных компетенций:

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 бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж» относится к циклу профессионального модуля ПМ.04. МДК 4.2.

1.3. Цель и задачи МДК

Цель и задачи МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда - овладеть видом деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения МДК должен:

иметь практический опыт в:

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников 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 гостиницы; 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 гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом 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 гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.

**1.4. Количество часов на освоение
рабочей программы учебной
дисциплины**

Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля включает часы обязательной и вариативной частей ППСЗ:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – **272 часа**;

Из них: обязательная часть – **172 часа**

вариативная часть – **100 часов**

Обязательная аудиторная учебной нагрузки обучающегося – **212 часов**;

Самостоятельная работа обучающегося – **60 часов**

1.5. Результаты освоения МДК

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить элементы компетенций:

Код ОК	Результаты освоения дисциплины
<p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>Знания: – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; – методы работы в профессиональной и смежных сферах; – структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p>Умения: – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; – составить план действия; определить необходимые ресурсы; – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; – реализовать составленный план; – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>Знания: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> <p>Умения: определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p>	<p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой; документации; профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> <p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на</p>	<p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов</p>

государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) Умения: описывать значимость своей профессии (специальности)
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Знания: – правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения. Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знания: современные средства и устройства информатизации Умения применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
ПК 4.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Знания: структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы Умения: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировать деятельность персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

	<p>Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>
<p>4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Знания: – 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 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</p> <p>Умения: – 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</p> <p>Практический опыт: – организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; – разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; – выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; – оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p>
<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы</p>	<p>Знания: – критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы</p>

бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	бронирования и продаж; – виды отчетности по продажам Умения: – оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; – определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; – разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта Практический опыт: – контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; – определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта
--	--

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	272
Обязательные аудиторные учебные занятия (всего)	212
в том числе:	
практические занятия	212
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа (всего)	60
в том числе:	
решение ситуационных задач, контрольных заданий	15
подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм	15
работа с литературой, источниками сети Интернет	15
выполнение письменных домашних заданий	15
Итоговая аттестация в форме	Диф. зачет 5 семестр Экзамен 6 семестр

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
5 семестр 3 г 10 м. 3 семестр 3 семестр 2 г.10 м.		64	3
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж			3
Тема 1. 1. Организация и работы службы бронирования и продаж	Практическое занятие 1 <i>Содержание учебного материала:</i> Служба бронирования: цели, основные функции, состав персонала, стандартное оборудование.	2	
	Практическое занятие 2 <i>Содержание учебного материала:</i>	2	

	Служба бронирования: цели, основные функции, состав персонала, стандартное оборудование.		
	Практическое занятие 3 <i>Содержание учебного материала:</i> Проблемы службы бронирования.	2	
	Практическое занятие 4 <i>Содержание учебного материала:</i> Проблемы службы бронирования	2	
	Практическое занятие 5 <i>Содержание учебного материала:</i> Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей	2	
	Практическое занятие 6 <i>Содержание учебного материала:</i> Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> - Подготовка к беседе по теме урока. - Реферирование текста по теме урока на английском языке. - Подготовка сообщения по теме урока. - Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач	3	
Тема 1.2. Функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж	Практическое занятие 7 <i>Содержание учебного материала:</i> Требования к обслуживаемому персоналу.	2	
	Практическое занятие 8 <i>Содержание учебного материала:</i> Требования к обслуживаемому персоналу.	2	
	Практическое занятие 9 <i>Содержание учебного материала:</i> Организация рабочего места службы бронирования.	2	
	Практическое занятие 10 <i>Содержание учебного материала:</i> Стандарты качества обслуживания.	2	
	Практическое занятие 11 <i>Содержание учебного материала:</i> Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования	2	
	Практическое занятие 12 <i>Содержание учебного материала:</i> Контрольная работа № 1	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> - Подготовка к беседе по теме урока. - Реферирование текста по теме урока на английском языке. - Подготовка сообщения по теме урока. - Решение ситуационных	3	

	<p>производственных (профессиональных) задач</p> <ul style="list-style-type: none"> - Подготовка презентации «Организационная структура службы бронирования и продаж» 		
Раздел 2 Формирование номенклатуры услуг и управление номенклатурой услуг в гостинице			
Тема 2.1. Особенности продаж номерного фонда гостиницы	<p>Практическое занятие 13</p> <p><i>Содержание учебного материала:</i> Определение характеристик и оптимальной номенклатуры основных и услуг гостиницы.</p>	2	
	<p>Практическое занятие 14</p> <p><i>Содержание учебного материала:</i> Система продвижения и каналы распределения основных гостиничных услуг</p>	2	
	<p>Практическое занятие 15</p> <p><i>Содержание учебного материала:</i> Система продвижения и каналы распределения основных гостиничных услуг</p>	2	
	<p>Практическое занятие 16</p> <p><i>Содержание учебного материала:</i> Каналы сбыта основных гостиничных услуг. Прямые продажи, агентские продажи основных гостиничных услуг.</p>	2	
	<p>Практическое занятие 17</p> <p><i>Содержание учебного материала:</i> Каналы сбыта основных гостиничных услуг. Прямые продажи, агентские продажи основных гостиничных услуг.</p>	2	
	<p>Практическое занятие 18</p> <p><i>Содержание учебного материала:</i> Факторы, влияющие на разработку и объём продаж гостиничного продукта</p>	2	
	<p><i>Самостоятельная работа обучающихся:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Подготовка к беседе по теме урока. - Реферирование текста по теме урока на английском языке. - Подготовка сообщения по теме урока. - Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 	3	
Тема 2.2. Особенности продаж дополнительных услуг гостиницы	<p>Практическое занятие 19</p> <p><i>Содержание учебного материала:</i> Определение характеристик и оптимальной номенклатуры дополнительных услуг гостиницы.</p>	2	
	<p>Практическое занятие 20</p> <p><i>Содержание учебного материала:</i> Система продвижения и каналы распределения дополнительных</p>	2	

	гостиничных услуг.		
	Практическое занятие 21 <i>Содержание учебного материала:</i> Каналы сбыта дополнительных гостиничных услуг.	2	
	Практическое занятие 22 <i>Содержание учебного материала:</i> Прямые продажи, агентские продажи дополнительных услуг.	2	
	Практическое занятие 23 <i>Содержание учебного материала:</i> Прямые продажи, агентские продажи дополнительных услуг	2	
	Практическое занятие 24 <i>Содержание учебного материала:</i> Контрольная работа № 2	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> - Подготовка к беседе по теме урока. - Реферирование текста по теме урока на английском языке. - Подготовка сообщения по теме урока. - Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач - Подготовка презентации «Основные и дополнительные услуги гостиницы»	3	
	Дифференцированный зачет	4	
ИТОГО:		64	3
6 семестр 3 г. 10 м. 4 семестр 2 г. 10 м.		208	
Раздел 3. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.		102	
Тема 3.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Практическое занятие 1 <i>Содержание учебного материала:</i> Технологический цикл обслуживания гостей.	2	
	Практическое занятие 2 <i>Содержание учебного материала:</i> Бронирование. Определение и показатели бронирования.	2	
	Практическое занятие 3 <i>Содержание учебного материала:</i> Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	2	
	Практическое занятие 4 <i>Содержание учебного материала:</i> Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.	2	

	<p>Практическое занятие 5 <i>Содержание учебного материала:</i> Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.</p>	2	
	<p>Практическое занятие 6 <i>Содержание учебного материала:</i> Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование</p>	2	
	<p>Практическое занятие 7 <i>Содержание учебного материала:</i> Этикет общения по телефону.</p>	2	
	<p><i>Самостоятельная работа обучающихся:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Подготовка к беседе по теме урока. - Реферирование текста по теме урока на английском языке. - Подготовка сообщения по теме урока. - Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 	4	
<p>Тема 3.2. Особенности работы с клиентами</p>	<p>Практическое занятие 8 <i>Содержание учебного материала:</i> Формирование и ведение базы данных. Определение потребительских ценностей и удовлетворения потребителей.</p>	2	
	<p>Практическое занятие 9 <i>Содержание учебного материала:</i> Определение целевых групп клиентов. Методы измерения степени удовлетворения потребителя. Модели кросс-культурного поведения.</p>	2	
	<p>Практическое занятие 10 <i>Содержание учебного материала:</i> Программы лояльности; клиентские мероприятия.</p>	2	
	<p>Практическое занятие 11 <i>Содержание учебного материала:</i> Презентация услуг гостиницы.</p>	2	
	<p>Практическое занятие 12 <i>Содержание учебного материала:</i> Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы</p>	2	
	<p>Практическое занятие 13 <i>Содержание учебного материала:</i> Продажи на выставках, проведение рекламных акций.</p>	2	
	<p>Практическое занятие 14</p>	2	

	<i>Содержание учебного материала:</i> Продажи на выставках, проведение рекламных акций.		
	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> - Подготовка к беседе по теме урока. - Реферирование текста по теме урока на английском языке. - Подготовка сообщения по теме урока. - Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач	4	
Тема 3.3. Взаимодействие гостиниц с различными организациями	Практическое занятие 15 <i>Содержание учебного материала</i> Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг.	2	
	Практическое занятие 16 <i>Содержание учебного материала:</i> Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг.	2	
	Практическое занятие 17 <i>Содержание учебного материала:</i> Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский	2	
	Практическое занятие 18 <i>Содержание учебного материала:</i> Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский	2	
	Практическое занятие 19 <i>Содержание учебного материала:</i> Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский	2	
	Практическое занятие 20 <i>Содержание учебного материала:</i> Пакеты услуг	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> - Подготовка к беседе по теме урока. - Реферирование текста по теме урока на английском языке. - Подготовка сообщения по теме	4	

	урока. - Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач		
Тема. 3.4. Документация службы бронирования и продаж	Практическое занятие 21 <i>Содержание учебного материала:</i> Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.	2	
	Практическое занятие 22 <i>Содержание учебного материала:</i> Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.	2	
	Практическое занятие 23 <i>Содержание учебного материала:</i> Профессиональная автоматизированная программа	2	
	Практическое занятие 24 <i>Содержание учебного материала:</i> Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	2	
	Практическое занятие 25 <i>Содержание учебного материала:</i> Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей	2	
	Практическое занятие 26 <i>Содержание учебного материала:</i> Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей	2	
	Практическое занятие 27 <i>Содержание учебного материала:</i> <i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> - Подготовка к беседе по теме урока. - Реферирование текста по теме урока на английском языке. - Подготовка сообщения по теме урока. - Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач. - Составление отчетов о загрузке номерного фонда.	4	
	Практическое занятие 28 <i>Содержание учебного материала:</i> Ценообразование: расчет цены услуг	2	
Тема. 3.5. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Практическое занятие 29 <i>Содержание учебного материала:</i> Методы расчета цены гостиничных услуг.	2	
	Практическое занятие 30 <i>Содержание учебного материала:</i> Перебронирование (овербукинг).	2	
	Практическое занятие 31	2	

	<i>Содержание учебного материала:</i> Понятие тарифа, варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)		
	Практическое занятие 32 <i>Содержание учебного материала:</i> Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	2	
	Практическое занятие 33 <i>Содержание учебного материала:</i> Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> - Подготовка к беседе по теме урока. - Реферирование текста по теме урока на английском языке. - Подготовка сообщения по теме урока. - Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач	4	
Тема 3.6. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования	Практическое занятие 34 <i>Содержание учебного материала:</i> Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и другими отделами гостиницы.	2	
	Практическое занятие 35 <i>Содержание учебного материала:</i> Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и другими отделами гостиницы.	2	
	Практическое занятие 36 <i>Содержание учебного материала:</i> Технология on-line бронирования	2	
	Практическое занятие 37 <i>Содержание учебного материала:</i> Технология on-line бронирования	2	
	Практическое занятие 38 <i>Содержание учебного материала:</i> Анализ международных систем бронирования «Amadeus», «Galileo», «Fidelio».	2	
	Практическое занятие 39 <i>Содержание учебного материала:</i> Контрольная работа № 3	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> - Подготовка к беседе по теме урока. - Реферирование текста по теме урока на английском языке. - Подготовка сообщения по теме урока. - Решение ситуационных	4	

	<p>производственных (профессиональных) задач</p> <ul style="list-style-type: none"> - Подготовка презентации «Международные системы бронирования» 		
Раздел 4 Продвижение и продажа гостиничного продукта		70	
Тема 4.1. Характерные особенности гостиничного продукта	Практическое занятие 40 <i>Содержание учебного материала:</i> Понятие гостиничного продукта, гостиничный продукт как комплекс услуг	2	
	Практическое занятие 41 <i>Содержание учебного материала:</i> Понятие гостиничного продукта, гостиничный продукт как комплекс услуг	2	
	Практическое занятие 42 <i>Содержание учебного материала:</i> Виды гостиничных продуктов	2	
	Практическое занятие 43 <i>Содержание учебного материала:</i> Виды гостиничных продуктов	2	
	Практическое занятие 44 <i>Содержание учебного материала:</i> Понятие гостиничного продукта, гостиничный продукт как комплекс услуг	2	
	Практическое занятие 45 <i>Содержание учебного материала:</i> Характеристики и отличительные особенности гостиничного продукта	2	
	Практическое занятие 46 <i>Содержание учебного материала:</i> Понятие гостиничного продукта, гостиничный продукт как комплекс услуг	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Подготовка к беседе по теме урока. - Реферирование текста по теме урока на английском языке. - Подготовка сообщения по теме урока. - Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 	4	
Тема 4.2. Жизненный цикл гостиничного продукта	Практическое занятие 47 <i>Содержание учебного материала:</i> Понятие жизненного цикла гостиничного продукта	2	
	Практическое занятие 48 <i>Содержание учебного материала:</i> Понятие жизненного цикла гостиничного продукта	2	
	Практическое занятие 49 <i>Содержание учебного материала:</i>	2	

	Концепция жизненного цикла гостиничного продукта и его этапы		
	Практическое занятие 50 Содержание учебного материала: Концепция жизненного цикла гостиничного продукта и его этапы	2	
	Практическое занятие 51 Содержание учебного материала: Стратегии маркетинга гостиничной индустрии	2	
	Практическое занятие 52 Содержание учебного материала: Стратегии маркетинга гостиничной индустрии	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> - Подготовка к беседе по теме урока. - Реферирование текста по теме урока на английском языке. - Подготовка сообщения по теме урока. - Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач	4	
Тема 4.3. Сегмент рынка и позиционирование гостиничного продукта	Практическое занятие 53 Содержание учебного материала: Понятие и значение сегментации рынка гостиничных услуг	2	
	Практическое занятие 54 Содержание учебного материала: Характеристика признаков и методов сегментации.	2	
	Практическое занятие 55 Содержание учебного материала: Сегментирование клиентов.	2	
	Практическое занятие 56 Содержание учебного материала: Сегментирование клиентов	2	
	Практическое занятие 57 Содержание учебного материала: Определение целевых групп клиентов.	2	
	Практическое занятие 58 Содержание учебного материала: Выявление перспективных сегментов рынка гостиничных услуг.	2	
	Практическое занятие 59 Содержание учебного материала: Выявление перспективных сегментов рынка гостиничных услуг.	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> - Подготовка к беседе по теме урока. - Реферирование текста по теме урока на английском языке. - Подготовка сообщения по теме урока.	4	

	- Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач		
Тема 4.4. Специфика рекламы услуг и гостиничного продукта	Практическое занятие 60 <i>Содержание учебного материала:</i> Реклама гостиничных предприятий, её роль и значение, функции, виды, правовая база	2	
	Практическое занятие 61 <i>Содержание учебного материала:</i> Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, e-mail-маркетинг)	2	
	Практическое занятие 62 <i>Содержание учебного материала:</i> Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, e-mail-маркетинг)	2	
	Практическое занятие 63 <i>Содержание учебного материала:</i> Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования. PR: понятие, назначение, виды мероприятий	2	
	Практическое занятие 64 <i>Содержание учебного материала:</i> Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы	2	
	Практическое занятие 65 <i>Содержание учебного материала:</i> Разработка рекламной программы гостиничного предприятия	2	
	Практическое занятие 66 <i>Содержание учебного материала:</i> Разработка рекламной программы гостиничного предприятия		
	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> - Подготовка к беседе по теме урока. - Реферирование текста по теме урока на английском языке. - Подготовка сообщения по теме урока. - Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач - Составление рекламной программы гостиницы	4	
Раздел 5. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе		36	

технологического цикла		
Тема 5.1. Стандарты качества обслуживания при бронировании и продажах	Практическое занятие 67 <i>Содержание учебного материала:</i> Критерии и показатели качества обслуживания.	2
	Практическое занятие 68 <i>Содержание учебного материала:</i> Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам.	2
	Практическое занятие 69 <i>Содержание учебного материала:</i> Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам.	2
	Практическое занятие 70 <i>Содержание учебного материала:</i> Виды отчетности по продажам.	2
	Практическое занятие 71 <i>Содержание учебного материала:</i> Стандарты качества обслуживания при бронировании и продажах	2
	Практическое занятие 72 <i>Содержание учебного материала:</i> Стандарты качества обслуживания при бронировании и продажах	2
	Практическое занятие 73 <i>Содержание учебного материала:</i> Стандарты качества обслуживания при бронировании и продажах	2
	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> - Подготовка к беседе по теме урока. - Реферирование текста по теме урока на английском языке. - Подготовка сообщения по теме урока. - Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач	4
Тема 5.2. Обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективным продаж	Практическое занятие 74 <i>Содержание учебного материала:</i> Приемы эффективных продаж	2
	Практическое занятие 75 <i>Содержание учебного материала:</i> Приемы эффективных продаж	2
	Практическое занятие 76 <i>Содержание учебного материала:</i> Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	2
	Практическое занятие 77 <i>Содержание учебного материала:</i> Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	2
	Практическое занятие 78 <i>Содержание учебного материала:</i>	2

	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании		
	Практическое занятие 79 Содержание учебного материала: Контрольная работа № 4 Типичные ошибки оператора по бронированию.	2	
	Практическое занятие 80 Содержание учебного материала: Анализ контрольной работы Типичные ошибки оператора по бронированию.	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> - Подготовка к беседе по теме урока. - Реферирование текста по теме урока на английском языке. - Подготовка сообщения по теме урока. - Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач	4	
ИТОГО:		208	
	ЭКЗАМЕН		
ВСЕГО		272	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ МДК

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Учебная дисциплина реализуется в кабинете *иностранного языка*.

Компьютерное место преподавателя;

Стол письменный;

Стол ученические;

Стул офисный;

Стулья ученические;

Доска учебная;

Кафедра.

Учебные пособия;

Раздаточный материал.

Технические средства обучения:

Видеопроекционным оборудованием для презентаций;

Экран;

Колонки;

Программное обеспечение;

Персональный компьютер преподавателя с доступом к интернету;

Ноутбуки.

3.2. Перечень основной и дополнительной учебной литературы,

необходимой для освоения МДК

а) основная литература:

1. Воробьева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса (В1): учебное пособие для среднего профессионального образования / С.В. Воробьева, А.В. Кисилева - 5 изд. испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 192 с – (Профессиональное образование). ISBN: 978-5-534-09515-9. - Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/viewer/delovoy-angliyskiy-yazyk-dlya-gostinichnogo-biznesa-b1-453934> дата обращения: 21.09.2020).
2. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013648-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1225691> (дата обращения: 31.10.2021). – Режим доступа: по подписке.
3. Брель, Н.М. Английский язык для гостиничного дела : учебник / Брель Н.М., Пославская Н.А. — Москва : КноРус, 2020. — 280 с. — (СПО).— ISBN 978-5-406-07609-5.—Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. —URL: <https://book.ru/book/936526> (дата обращения: 31.10.2021).

б) дополнительная литература:

1. Keith Harding & Paul Henderson. High Season. English for the Hotel and Tourist Industry. Oxford University Press, 2000 – 176 с.
2. Trish Stott & Alison Pohl. Highly Recommended – 2. English for the Hotel and Catering Industry. Student’s Book. Oxford University Press, 2010 – 114 с.
3. Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza. Hotels & Catering. Express Publishing, 2011 – 114 с.
4. Ишимцева К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие / К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. – М.: Альфа М:ИНФРА М, 2015. –192 с. – (ПРОФИЛЬ).
5. Петрашевская Е.Г, Коршунова С.И. . English for Hospitality Students : учебное пособие в 2 частях М:МГИФКСиТ, 2020
6. Радовель, В. А. Английский язык в сфере услуг : учебное пособие / В. А. Радовель. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 344 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-369-01813-2. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091306> (дата обращения: 21.08.2020).

7. Семенова, М.Ю. Английский язык: туризм и сервис : учебное пособие / Семенова М.Ю. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-02152-1. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].—URL: <https://book.ru/book/936083> (дата обращения: 31.10.2020).

3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения МДК

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru

- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks

- <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru

- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»

- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com

- <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка предметных результатов обучения.

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, самостоятельных и контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований, презентаций и т.п.

Код ОК	Результаты освоения дисциплины	Средства оценки
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к	Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники	

<p>различным контекстам</p>	<p>информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>Знания: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> <p>Умения: определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую</p>	<p>Этап 1. Формирование базы знаний: – практические занятия по темам теоретического содержания; – самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания.</p> <p>Этап 2: Формирование навыков практического использования знаний: – практические занятия; – ситуационные задачи;</p>

	информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска	– самостоятельная работа по решению ситуационных заданий. Этап 3: Проверка усвоения материала:
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Знания: содержание актуальной нормативно-правовой; документации; профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития	– проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; – анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; – тестирование текущих знаний; – контрольные срезные задания; – итоговый контроль по дисциплине.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов Умения: излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; – значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) Умения: описывать значимость своей профессии (специальности)	
ОК 07. Содействовать сохранению	Знания: – правила экологической безопасности	

<p>окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения. Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>	
<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Знания: современные средства и устройства информатизации Умения применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p>	
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</p>	<p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей</p>	

	<p>профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	
<p>ПК 4.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Знания: структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы Умения: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировать деятельность персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	
<p>4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Знания: 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</p>	

	<p> гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и 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 Умения: 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 Практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для </p>	
--	--	--

	<p>различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p>	
<p>4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Знания: 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 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</p>	

	<p>Умения: 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</p> <p>Практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p>	
<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Знания: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам</p> <p>Умения: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и</p>	

	<p>предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта</p> <p>Практический опыт:</p> <p>контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта</p>	
--	--	--