

Министерство образования и науки Челябинской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное «Южно-
Уральский государственный колледж»

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебно-практической работе

_____/И.В. Милюков/

«27» июня 2022 г..

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
бронирования и продаж

Челябинск, 2022

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе примерной программы по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело укрупнённой группы специальностей 43.02.00 Сервис и туризм. Рекомендована экспертными организациями: Совет по профессиональным квалификациям в индустрии гостеприимства, НП «Гильдия профессионалов туризма и сервиса», ГБПОУ Первый Московский образовательный комплекс. Зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ под номером: 43.02.14-170717 пример - по ФГОС СПО из перечня ТОП-50, утвержденному в 2017 г. ПОТЕРЯЛО АКТУАЛЬНОСТЬ, (обновлено 02.07.2021)

Организация-разработчик рабочей программы: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Южно-Уральский государственный колледж».

Разработчик:

_____ Отделение «Туризма и гостиничного сервиса»

Рассмотрена и одобрена заседании Отделения «Туризма и гостиничного сервиса».

Протокол № 11 от «26» июня 2022 г.

Зав отделением ТиГС: Агеева И.С./_____/

Содержание

Паспорт программы учебной практики	3
Результаты освоения программы учебной практики	
Тематический план и содержание учебной практики	
Условия реализации программы учебной практики	
Контроль и оценка результатов освоения учебной практики	
Приложения	

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Область применения программы:

Рабочая программа учебной практики является частью ППССЗ (ППКРС) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации специалист по гостеприимству

и основных видов деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Цели и задачи учебной практики:

формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модулей ППССЗ (ППКРС) по основным видам деятельности для освоения специальности, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, характерных для соответствующей специальности и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Требования к результатам освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики по основным видам деятельности обучающиеся должны уметь:

Виды деятельности	Требования к умениям
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	<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;

	<ul style="list-style-type: none"> – 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.
--	---

Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики в рамках освоения профессионального модуля 108 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы учебной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модулей ППССЗ (ППКРС) по основным видам деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

2.1 Общие компетенции

Код	Наименование компетенции	Знания, умения
ОК 1	Выбирать Способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; - Правильно 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>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.

		- Структура плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<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 Оформлять результаты поиска</p> <p>—</p> <p>Знания: Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации</p> <p>—</p>
ОК03	Планировать и Реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<p>Умения: Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p> <p>—</p> <p>Знания: Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной</p>

		<p>деятельности</p> <p>Приемы</p> <p>структурирования информации</p> <p>Формат</p> <p>оформления</p> <p>результатов поиска</p> <p>информации</p> <p>Содержание</p> <p>актуальной</p> <p>нормативно-правовой документации</p> <p>Современная научная и профессиональная терминология</p> <p>Возможные</p> <p>траектории</p> <p>профессионального развития и</p> <p>самообразования</p>
ОК 04	<p><i>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</i></p>	<p>Умения Организовывать</p> <p>Работу коллектива и команды</p> <p>Взаимодействовать</p> <p>С коллегами,</p> <p>руководством,</p> <p>клиентами.</p> <p>Знания:</p> <p>Психология</p> <p>Коллектива, Психологи</p> <p>я личности</p> <p>Основы</p> <p>проектной</p> <p>деятельности</p>
ОК 05	<p><i>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</i></p>	<p>Умения:</p> <p>Излагать свои</p> <p>мысли на</p> <p>государственном</p> <p>языке</p> <p>Оформлять</p> <p>Документы</p> <p>Знания:</p> <p>Особенности социального и</p> <p>культурного контекста правила</p> <p>оформления документов</p>
ОК 07	<p><i>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</i></p>	<p>Умения</p> <p>Соблюдать нормы</p> <p>экологической</p> <p>безопасности</p> <p>Определять</p> <p>направления</p> <p>ресурсосбережения в рамках</p> <p>профессиональной</p> <p>деятельности по</p> <p>профессии</p> <p>(специальности)</p>

		<p>Знания</p> <p>Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности</p> <p>Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности</p> <p>Пути обеспечения ресурсосбережения.</p>
ОК 09	<p><i>Использовать Информационные технологии в профессиональной деятельности.</i></p>	<p>Умения:</p> <p>-Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p> <p>Использовать современное программное обеспечение</p> <p><u>Знания:</u></p> <p>Современные средства и устройства информатизации</p> <p>Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>
ОК 10	<p><i>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</i></p>	<p>Умения:</p> <p>Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</p> <p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p> <p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко</p>

		<p>обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p><u>Знания:</u></p> <p>Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы</p> <p>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p> <p>особенности произношения</p> <p>правила чтения текстов</p> <p>профессиональной направленности</p>
--	--	---

2.2 Профессиональные компетенции

Код	Наименование компетенции	Знания, умения
ПК.4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<p><u>Практический опыт:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; <p><u>Умения:</u></p>

		<ul style="list-style-type: none"> - выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; - планировать и прогнозировать продажи; <p>Знания:</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.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; – выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять мониторинг рынка

		<p>гостиничных услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>Знания:</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.
ПК.4.3.	Контролировать текущую	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировании, организации,

	<p>деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;</p> <ul style="list-style-type: none"> - определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. □ <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выделять целевой сегмент клиентской базы; - 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>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
--	---	--

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Наименование тем	Содержание учебного материала (дидактические единицы)	Объем часов	Уровень освоения
МДК 04.01	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования продаж	72	
Тема 1. Первичный инструктаж.	Инструктаж по технике безопасности.	2	2
Тема 2. Демонстрация демо-версии программного продукта 1С. «Отель»	Роли, интерфейсы, режимы запуска. Регистрация пользователей.	2	2
Тема 3. Настройка номерного фонда.	Настройка справочника «Фирмы», «Гостиницы», «Типы номеров», «Статусы номеров и их история» в новой базе.	2	2
Тема 4. Работа с созданным номерным фондом.	Блокировка номеров. Установка блокировки номеров.	2	2
Тема 5. Настройка прайс-листа.	Настройка справочника «Календари», «Тарифы», «Приказы об изменении цен» в новой базе.	2	2
Тема 6. Настройка справочника Клиенты.	Настройка справочника «Типы клиентов» в новой базе. Документы прикрепленные к группам гостей.	2	2
Тема 7. Настройка справочника Контрагенты.	Настройка справочника «Контрагенты», «Договоры» в новой базе.	2	2
Тема 8. Настройка справочника услуги	Виды характеристик, характеристики и типы услуг. Цены услуг. Правила вычисления количества услуг.	2	2
Тема 9. Настройка справочника «Виды дополнительных услуг в	Настройка справочника «Виды дополнительных услуг в номерах».	2	2

номерах»			
Тема 10. Настройка справочника «Лицевые счета»	Правила начисления и перенаправления услуг. Заккрытие лицевых счетов. Акты.	2	2
Тема 11. Настройка справочника «Скидки»	Типы скидок. Скидки по тарифам. Накопительные скидки. Дисконтные карты.	2	2
Тема 12. Настройка справочника «Служба эксплуатации номеров»	Настройка списка доступных пользователю статусов номеров. Планирование и учёт работ. Нормативы работ.	2	2
Тема 13. Настройка справочника «Ресурсы.»	Ведение справочника типы ресурсов. Настройка календаря и расписания работы ресурса.	2	2
Тема 14. Бронирование ресурсов.	Ведение справочника статусов брони ресурсов. Бронь ресурса.	2	2
Тема 15. Фактически оказанные услуги.	Формирование отчёта «Фактически зарегистрированные услуги».	2	2
Тема 16. Гостиничные продукты.	Социальные показатели. Отгруженные путёвки. Размещение по путёвке. Нумерация путёвок.	2	2
Тема 17. Шаблоны операций.	Работа с шаблонами операций.	2	2
Тема 18. Настройка отчётов.	Настройка отчётов по фактическому выезду гостей.	2	2
Тема 19. Подключение внешних печатных форм и обработок.	Использование в программе внешних обработок и создание макета печатной формы.	2	2
Тема 20. Контроль над действиями персонал.	Работа с отчётами о действиях персонала.	2	2
Тема 21. Настройка автоматического запуска обработки обмена данными.	Передача обновлений в удалённые узлы.	2	2

Тема 22. Создание новой информационной базы.	Самостоятельное создание новой информационной базы согласно выданному заданию.	10	3
Тема 23. Ознакомление с гостиничным продуктом	Выбор метода и инструмента для сбора первичной информации.	2	2
Тема 24. Работа с анкетой	Проверка и тестирование анкеты. Осуществление сбора вторичной информации в интернете	2	2
Тема 25. Работа с информацией	Осуществление сбора первичной и вторичной информации в интернете по телефону на улице в социальных сетях	2	2
Тема 26. Обработка данных.	Классификация данных. Разработка сводной таблицы и занесение в неё данных.	2	2
Тема 27. Осуществление выбора целевого рынка.	Определение критериев выбора целевого рынка. Подготовка и составление отчета. Рекомендации по повышению конкурентоспособности.	2	2
Тема 28. Бюджет рекламной кампании	Определение затрат на корректировку гостиничного продукта, составление бюджета.	2	2
Тема 29. Разработка предложения гостиничного продукта	Предложения по телефону, по почте, в соц.сетях, личной продаже.	2	2
Тема 30. Осуществление поиска потенциальных клиентов	Осуществление поиска потенциальных клиентов в системе 2ГИС, в сети интернет, в социальных сетях.	2	2
Тема 31. Отработка сценариев телефонных звонков	Осуществление предложения гостиничного продукта реальным организациям г. Челябинска	2	2

Тема 32. Составление коммерческого предложения гостиничного продукта в письменной форме	Разработка объявления для привлечения физических лиц	2	3
Защита отчётов		2	
Всего по МДК 04.01		72	

Наименование тем	Содержание учебного материала (дидактические единицы)	Объем часов	Уровень освоения
МДК 04.02	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования продаж	36	
Тема 2. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении на английском языке	Заполнение бланков бронирования на английском языке	2	2
	Разработка бланков бронирования на английском языке	2	2
	Разработка анкеты гостя на английском языке	2	2
	Разработка буклета гостиницы на английском языке	2	2
	Разработка справочников и памятки по безопасности для гостей на английском языке	2	2
Тема 3. Ведение переписки при бронировании и продажах на английском языке	Ведение переписки, служебной документации на иностранном языке.	2	2

	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	2	2
	Составление ответов на письменные запросы: иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер	2	2
	Составление ответов на письменные запросы: иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки	2	2
	Составление ответов на письменные запросы: представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя	2	2
	Составление ответов на письменные запросы: представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки	2	2
	Составление ответов на письменные запросы: представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента	2	2
	Составление ответов на письменные		

	запросы: представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов	2	2
	Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства в ситуациях, связанных с бронированием и продажами.	2	2
Тема 4. Прием заявки на резервирование мест в отеле на английском языке	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету)	2	2
	Подготовка материалов к отчету	2	2
	Защита отчетов	4	2
Всего по МДК 04.02		36	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы учебной практики предполагает наличие учебного кабинета - стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оснащение:

учебного кабинета - стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн бронирования.

1.Оборудование:

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение 1СОтель;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- ☐ компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
- локальная сеть;
- подключение к глобальной сети Интернет;
- профессиональные информационная система 1СОтель

Оборудование учебного кабинета иностранного языка:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

Оборудование лингафонной лаборатории иностранного языка:

- компьютерные места обучающихся;
- компьютерное место преподавателя;

2. Инструменты и приспособления:

- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- - аудиовизуальные средства обучения;
- интерактивная доска;
- принтер лазерный;
- сканер;
- телефон;

3. Средства обучения:

Технические средства обучения лингафонной лаборатории: лицензионное программное обеспечение, мультимедийный проектор, комплект обучающих дисков, ЭОР, ЖК панель, колонки

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика проводится мастерами производственного обучения и/или преподавателями профессионального цикла *концентрированно по окончании изучения междисциплинарных циклов данного профессионального модуля.*

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой

образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направления деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО по специальности, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися заданий, выполнения практических проверочных работ. *В результате освоения учебной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме зачета.*

Результаты обучения (освоенные умения в рамках ВД)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<ul style="list-style-type: none">– Экспертная проверка осуществления мониторинга рынка гостиничных услуг;– Экспертная проверка выделения целевого сегмента клиентской базы;– Экспертная оценка адекватного сбора и анализа информации о потребностях целевого рынка;– Экспертная оценка ориентирования в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;– Экспертная оценка разработки мероприятий по повышению лояльности гостей;– Экспертная оценка выявления

	<p>конкурентоспособности гостиничного продукта и разработки мероприятия по ее повышению;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Экспертная проверка планирования и прогнозирования продажи; – Экспертная оценка эффективности проведения обучения, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. <p>В форме дифференцированного зачета</p>
Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> – Экспертная проверка осуществления мониторинга рынка гостиничных услуг; – Экспертная проверка выделения целевого сегмента клиентской базы; – Экспертная оценка адекватного сбора и анализа информации о потребностях целевого рынка; – Экспертная оценка ориентирования в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; – Экспертная оценка разработки мероприятий по повышению лояльности гостей; – Экспертная оценка выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и разработки мероприятия по ее повышению; – Экспертная проверка планирования и прогнозирования продажи; – Экспертная оценка эффективности проведения обучения, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

	В форме дифференцированного зачета
Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	<ul style="list-style-type: none"> – Экспертная оценка адекватного сбора и анализа информации о потребностях целевого рынка; – Экспертная оценка ориентирования в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; – Экспертная оценка разработки мероприятий по повышению лояльности гостей; – Экспертная оценка выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и разработки мероприятия по ее повышению; – Экспертная проверка планирования и прогнозирования продаж; – Экспертная оценка эффективности проведения обучения, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. <p>В форме дифференцированного зачета</p>