

МИНИСТЕРСТВО ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ОХРАНЫ ОБЪЕКТОВ ЖИВОТНОГО МИРА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Нижегородской области
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»**
(ГБПОУ НО «КБЛК»)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.02 ОСНОВЫ МАРКЕТИНГА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

р.п. Красные Баки
2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация разработчик: ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж»

Разработчик: О.А. Беляева, преподаватель.

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии
укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм
протокол № 1 от «30» августа 2021 г.

Председатель: Дубицкий / Дубицкая И.Ф.

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.02 ОСНОВЫ МАРКЕТИНГА ГОСТИ- НИЧНЫХ УСЛУГ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 4.1	планировать и прогнозировать продажи.	рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта.
ПК 4.2	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.	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.
ПК 4.3.	оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам.
ОК 01	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).	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.
ОК 02	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.	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.
ОК 03	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития.	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности.
ОК 05	излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов.

ОК 09	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
ОК 10	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.	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные употребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.
ОК11	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования.	основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов	В том числе практической подготовки
Максимальная учебная нагрузка (всего)	128	-
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	122	-
теоретические занятия	84	
лабораторные занятия	-	
практические занятия	36	
контрольные работы	2	
курсовая работа (проект)	-	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	6	
в том числе:		
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	В том числе практической подготовки	Уровень освоения	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3		4	5
Тема 1 Введение в маркетинг гостиничных услуг.	Содержание учебного материала	22			
	1. Предмет дисциплины «Маркетинг гостиничных услуг». Сущность маркетинга. Основные определения. Цели и задачи маркетинга. Методология маркетинга: принципы, функции, средства маркетинга.		1	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	
	2 Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи. Функционирование службы маркетинга в гостинице: цели, функции, структура подразделения. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями.		2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	
	3. Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса. Виды спроса, их краткая характеристика. Маркетинговые мероприятия, проводимые гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса.		2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.2	
	4. Окружающая среда гостиничного предприятия: макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия. Риски в гостиничном бизнесе.		2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.2	
	Тематика практических занятий	8			
	1. Практическая работа – «Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства».			ПК 4.1 ПК 4.2	
2. Практическая работа – «Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды»;		ПК 4.1 ПК 4.2			
Тема 2	Содержание учебного материала	18			

Рынок гостиничных услуг.	1. Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Производственная концепция, товарная концепция, сбытовая концепция, потребительская (рыночная) концепция, интегрированный маркетинг, стратегический маркетинг, общественный (социально-этичный) маркетинг.		2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.1 ПК 4.2
	2. Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности. и перспектив развития рынка гостиничных услуг.		2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.1 ПК 4.2
	3. Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации. Рыночная ниша. Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства.		2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.2
	4. Стратегии охвата целевого рынка: недифференцированный, дифференцированный, концентрированный маркетинг.		2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.1 ПК 4.2
	Тематика практических занятий	6		
1. Практическая работа – «Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг».			ПК 4.1 ПК 4.2	
2. Практическая работа – «Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства». Решение ситуационных задач, кейсов.			ПК 4.1 ПК 4.2	
Тема 3. Составляющие комплекса маркетинга.	Содержание учебного материала	20		
1. Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение (4P, 5P, 7P).	2. Гостиничный продукт: характерные особенности. Жизненный цикл гостиничного продукта. Формирование комплексного гостиничного продукта, товарный ассортимент, товарная номенклатура. Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта.		2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.1 ПК 4.2
			2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.1ПК 4.2

	3. Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: понятие и сущность цены. Зависимость цены от спроса. Основные виды ценовой стратегии. Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политика гостиничного предприятия. Выбор методов ценообразования.		2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.1 ПК 4.2
	4. Организация товародвижения. Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг. Функции каналов сбыта. Классификация каналов товародвижения в зависимости от составляющих их уровней. Типы посредников.		2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.2
	5. Продвижение как составляющее комплекса маркетинга. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта в комплексе маркетинга (ФОССТИС): понятие, его составные части и средства.		2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.2
	Тематика практических занятий	4		
	1. Практическая работа – «Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления.»			ПК 4.1 ПК 4.2
	2. Практическая работа – «Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов».			ПК 4.2
	Контрольная работа	1		ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.1, 4.2, 4.3
Тема 4 Коммуникационная политика гостиничного предприятия	Содержание учебного материала	28		
	1. Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда. Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий. Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, E-mail маркетинг).		2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.1 ПК 4.2
	2. Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы.		2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.2 ПК 4.3.

	3. Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Рекламный бюджет. Изучение методов оценки эффективности рекламы.			2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.2 ПК 4.3
	4. Стимулирование сбыта гостиничного продукта; виды, назначение. Оценка эффективности средств стимулирования. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.			2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.2
	5 PR - «Паблик рилейшнз»: понятие, назначение, виды мероприятий. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования.			2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.2
	Тематика практических занятий	12			
	1. Практическая работа – «Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки».				ПК 4.2
	2. Практическая работа – «Овладение методикой разработки рекламной компании гостиничного предприятия».				ПК 4.2
	3. Практическая работа – «Формирование рекламных материалов (брошюр, каталогов, буклетов и т.д.)».				ПК 4.2
Тема 5 Методологические основы маркетинговых исследований.	Содержание учебного материала	22			
	1. Сущность, содержание и основные направления маркетинговых исследований. Практика маркетинговых исследований в деятельности предприятий сферы гостеприимства. Цели и задачи, объекты исследования.			2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.1 ПК 4.2
	2. Основные принципы организации маркетингового исследования. (этапы исследования). Виды информации. Источники сбора информации.			2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.1 ПК 4.2
	3. Полевые и кабинетные исследования. Опрос как основной метод сбора информации. Специфика проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства. Классификация опросов по цели, типу опрашиваемых, частоте проведения			2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.2
	4 . Методы проведения опроса. Выборка: понятие, методы и проблемы формирования.			2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.2
	5. Анкетная форма сбора маркетинговой информации: понятие и			2	ОК 01- ОК 05, ОК

	составные части анкеты. Этапы проведения анкетирования. Порядок составления анкет. Виды вопросов анкеты по содержанию, сути проблемы, по форме содержания и представления.				09-ОК 11 ПК 4.2
	6. Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения. Необходимость изучения потребительского поведения. Специфика организованных покупателей на рынке услуг.			2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.2 ПК 4.3.
	Тематика практических занятий	4			
	1. Практическая работа – «Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет».				ПК 4.1 ПК 4.2
	2. Практическая работа – «Отработка навыков составления анкет».				ПК 4.1 ПК 4.2
Тема 6 Конкурентоспособность гостиничного предприятия	Содержание учебного материала	6			
	1. Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта. Ключевые факторы конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги. Виды конкуренции на рынке гостиничных услуг.			2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.2
	2. Конкурентные стратегии гостиничного предприятия. Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства. Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ.			2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.2
	Тематика практических занятий	2			
	1. Практическая работа – «Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению».				ПК 4.1, ПК 4.2,ПК 4.3.
Тема 7. Между- народный мар- кетинг в гости- ничном бизне- се.	Содержание учебного материала				
	1. Основные понятия и характеристика международного маркетинга в сфере гостиничного бизнеса. Среда международного маркетинга гостиничных предприятий. Основные направления выхода на международный рынок.	4		2	ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.1, 4.2, 4.3
	Контрольная работа	1			ОК 01- ОК 05, ОК 09-ОК 11 ПК 4.1, 4.2, 4.3

Самостоятельная работа по оформлению практических работ	6			
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет	2			
Всего:	128			

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличие кабинета «Основы маркетинга».

Оборудование учебного кабинета: столы ученические, стулья ученические. Стол преподавателя, стул преподавателя. Доска аудиторная. Интерактивная доска, ноутбук, мультимедийный проектор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Реализации программы обеспечена печатными и/или электронными образовательными и информационными ресурсами, рекомендованными для использования в образовательном процессе

Основные источники:

1. Соколова С.В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник, [Электронный ресурс] - [http:// www.academia-moscow. ru/-](http://www.academia-moscow.ru/) ЭБС ООО ОИЦ «Академия».

2. Соколова С.В. Основы маркетинга гостиничных услуг, учебник для студ. учреждения СПО/Соколова С.В.- М.: Издательский центр «Академия»,2018. -192с

3. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 338 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475814>.

Дополнительные источники:

1. Поляков, В. А. Реклама: разработка и технологии производства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Поляков, А. А. Романов. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 514 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10539-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475820>.

2. Кузьмина, Е. Е. Маркетинг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Е. Кузьмина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 419 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13984-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471559>.

3. Синяева, И. М. Маркетинг: учебник для среднего профессионального образования / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 495 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12516-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476744>.

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Энциклопедия маркетинга: <http://marketing.spb.ru/>

2. Сайт гильдии маркетологов: <http://www.marketologi.ru/>

3. Административно-управленческий портал: <http://www.aup.ru>

<http://www.marketingandresearch.ru/>-журнал

4. <http://www.frio.ru> Федерация Рестораторов и Отельеров России.
5. www.gks.ru (Гос. служба статистики).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:		
рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка	Ответы на вопросы. Понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос, контрольная работа, дифференцированный зачет
виды каналов сбыта гостиничного продукта	Ответы на вопросы. Понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос, контрольная работа, дифференцированный зачет
способы управления доходами гостиницы	Ответы на вопросы. Понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос, контрольная работа, дифференцированный зачет
особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе	Ответы на вопросы. Понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос, контрольная работа, дифференцированный зачет
особенности работы с различными категориями гостей	Ответы на вопросы. Понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос, контрольная работа, дифференцированный зачет
методы управления продажами с учётом сегментации	Ответы на вопросы. Понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос, контрольная работа, дифференцированный зачет
способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ	Ответы на вопросы. Понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос, контрольная работа, дифференцированный зачет
особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы	Ответы на вопросы. Понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос, контрольная работа, дифференцированный зачет
каналы и технологии продаж гостиничного продукта	Ответы на вопросы. Понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос, контрольная работа, дифференцированный зачет
ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия	Ответы на вопросы. Понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос, контрольная работа, дифференцированный зачет

принципы создания системы «лояльности» работы с гостями	Ответы на вопросы. Понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос, контрольная работа, дифференцированный зачет
методы максимизации доходов гостиницы	Ответы на вопросы. Понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос, контрольная работа, дифференцированный зачет
критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам	Ответы на вопросы. Понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос, контрольная работа, дифференцированный зачет
нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж	Ответы на вопросы. Понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос, контрольная работа, дифференцированный зачет
перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию	Ответы на вопросы. Понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос, контрольная работа, дифференцированный зачет
методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта	Ответы на вопросы. Понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос, контрольная работа, дифференцированный зачет
критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж	Ответы на вопросы. Понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос, контрольная работа, дифференцированный зачет
виды отчетности по продажам	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
методы работы в профессиональной и смежных сферах	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
структуру плана для решения задач	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
приемы структурирования информации	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
формат оформления результатов поиска информации	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
содержание актуальной нормативно-правовой документации	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
современная научная и профессиональная терминология	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
возможные траектории профессионального развития и самообразования	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
психология коллектива	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
психология личности	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
основы проектной деятельности	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
особенности социального и культурного контекста	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
правила оформления документов	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
современные средства и устройства информатизации	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
особенности произношения	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
правила чтения текстов профессиональной направленности	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
основы предпринимательской деятельности	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
основы финансовой грамотности	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
правила разработки бизнес-планов	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
порядок выстраивания презентации	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
кредитные банковские продукты	Ответы на вопросы. Знание и понимание вопроса. Интерпретация терминологии.	Устный опрос
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
планировать и прогнозировать продажи	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа, контрольная работа
осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа, контрольная работа
выделять целевой сегмент клиентской базы	Оценка результатов вы-	Практическая ра-

	полнения работы	бота, контрольная работа
собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа, контрольная работа
ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа, контрольная работа
разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа, контрольная работа
выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа, контрольная работа
проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа, контрольная работа
оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа, контрольная работа
определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа, контрольная работа
разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа, контрольная работа
распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
определять этапы решения задачи	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
составить план действия	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
определить необходимые ресурсы	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
реализовать составленный план	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
определять задачи поиска информации	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
определять необходимые источники информации	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
планировать процесс поиска	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа

структурировать получаемую информацию	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
выделять наиболее значимое в перечне информации	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
оценивать практическую значимость результатов поиска	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
оформлять результаты поиска	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
организовывать работу коллектива и команды	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
излагать свои мысли на государственном языке	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
оформлять документы	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
использовать современное программное обеспечение	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
оформлять бизнес-план	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа
рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования	Оценка результатов выполнения работы	Практическая работа