

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 30.09.2019 11:57:43

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
«Курский государственный университет»

## Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 30.09.2019 г., №2

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**УП.04.01. Рабочая программа учебной практики**  
**ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников**  
**службы бронирования и продаж»**  
**для специальности 43.02.14 Гостиничное дело**



Курск, 2019

Программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косинова Ж.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

## **1. Цель учебной практики**

Цель учебной практики – формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках ППССЗ по основным видам деятельности, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов.

## **2. Задачи учебной практики**

Задачи учебной практики – совершенствовать умения и способствовать приобретению практического опыта, в соответствии с указанным видом деятельности, основными и профессиональными компетенциями.

## **3. Место учебной практики в структуре ППССЗ**

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности – организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.

Программа учебной практики профессионального модуля ПМ.04 может

быть использована как программа профессионального обучения, а также в рамках освоения ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

На освоение практики по профилю специальности **УП.04** учебным планом отводится 72 часа, которые отрабатываются в пятом семестре на третьем курсе обучения в **ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».**

Для освоения данной практики обучающемуся необходимо:

**иметь практический опыт:**

- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определения 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 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.

#### **4. Место и время проведения учебной практики**

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

Оснащение учебного кабинета:

1. компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
2. технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
3. аудиовизуальные средства обучения;
4. интерактивная доска;
5. принтер лазерный;
6. сканер;
7. телефон;
8. локальная сеть;
9. подключение к глобальной сети Интернет;
10. профессиональные информационные системы 1 С отель

#### **5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики**

Производственная практика направлена на формирование у студентов профессиональных и общих компетенций.

Профессиональные компетенции:

ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Общие компетенции:

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

## **6. Структура и содержание учебной практики**

Общая трудоемкость учебной практики составляет 72 часа.

Содержание практики

**Виды работ на учебной практике**

№	Образовательные результаты (умения, практический опыт, ПК)	Виды работ
1.	<b>ПК 4.1.</b> Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	оформление операций по внесению данных бронирования с использованием специализированного программного обеспечения; оформление внесения дополнительной информации в заказ на бронирование;
2.	<b>ПК 4.2.</b> Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	оформление приема заказа и обеспечения бронирования; оформление бронирования с использованием телефона; оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора; оформление бронирования с использованием сайтов отелей и системы интернет-бронирования; оформление индивидуального бронирования; резервирование номеров; аннуляции бронирования; предоставление информации о возможных штрафных санкциях в отношении гостей; информирование гостей о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; информирование служб гостиничного предприятия об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам
3.	<b>ПК 4.3.</b> Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.	организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия; проверка информации по бронированию мест и специальных заказов на услуги и состоянии номерного фонда; осуществление контроля за передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения; осуществление контроля за получением обратной связи от соответствующих служб гостиничного предприятия.

**Тематический план учебной практики**

<b>Виды работ</b>	<b>Наименование разделов, тем учебной практики</b>	<b>Количество часов</b>
1	2	3
<b>Раздел 1.</b> Организация работ службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.	<b>Тема 1.1.</b> Организация рабочего места.	2
	<b>Тема 1.2.</b> Специализированное программное обеспечение гостиничного предприятия.	4
	<b>Тема 1.3.</b> Профессиональные программы приема заказа и обеспечения бронирования.	4
<b>Раздел 2.</b> Предоставление услуг по бронированию и продажам в гостиничном предприятии.	<b>Тема 2.1.</b> Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.	20
	<b>Тема 2.2.</b> Оформление текущей документации службой бронирования и продаж гостиничного предприятия. Текущая работа с гостями.	28
<b>Раздел 3</b> Организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия.	<b>Тема 3.1.</b> Контроль за деятельностью службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.	8
	<b>Тема 3.2.</b> Взаимодействие со службами гостиничного предприятия.	4
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>
<b>Всего</b>		<b>72*</b>

\* в т.ч. 70 часов – практическое обучение



### Содержание учебной практики

Наименование разделов, тем учебной практики	Содержание учебных занятий	Количество часов
<b>Раздел 1.</b> Организация работы службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.		<b>10</b>
<b>Тема 1.1.</b> Организация рабочего места.	<b>Урок № 1.</b> Вводный инструктаж по технике. Организация рабочего места.	2
<b>Тема 1.2.</b> Специализированное программное обеспечение гостиничного предприятия.	<b>Урок № 2.</b> Выполнение операций по внесению данных бронирования с использованием специализированного программного обеспечения.	4
<b>Тема 1.3.</b> Профессиональные программы приема заказа и обеспечения бронирования.	<b>Урок № 3.</b> Выполнение оформления приема заказа и обеспечения бронирования.	4
<b>Раздел 2.</b> Предоставление услуг по бронированию и продажам в гостиничном предприятии.		<b>48</b>
<b>Тема 2.1.</b> Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.	<b>Урок № 4.</b> Выполнение процедуры бронирования с использованием телефона.	4
	<b>Урок № 5.</b> Выполнение процедуры бронирования с использованием Интернета и туроператора.	4
	<b>Урок № 6.</b> Выполнение процедуры бронирования с использованием сайтов отелей и системы интернет-бронирования.	4
	<b>Урок № 7.</b> Выполнение индивидуального бронирования.	4
	<b>Урок № 8.</b> Выполнение группового, от компаний и коллективного бронирования.	4
<b>Тема 2.2.</b> Оформление текущей документации службой бронирования и продаж гостиничного предприятия. Текущая работа с гостями.	<b>Урок № 9.</b> Выполнение внесения изменений в листы ожидания. Выполнение оформления заявок на резервирование номеров.	4
	<b>Урок № 10.</b> Выполнение аннуляции бронирования. Выполнение предоставления информации о возможных штрафных санкциях в отношении гостей.	4
	<b>Урок № 11.</b> Выполнение внесения дополнительной информации в заказ на бронирование.	4
	<b>Урок № 12.</b> Выполнение оформления счетов на предоплату и подтверждения о резервировании номеров.	4
	<b>Урок № 13.</b> Выполнение оформления бланков документов при неявке, отмене и аннуляции бронирования.	4
	<b>Урок № 14.</b> Выполнение информирования гостей о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	4
	<b>Урок № 15.</b> Выполнение информирования служб гостиничного предприятия	4

	об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.	
<b>Раздел 3. Организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия.</b>		<b>12</b>
<b>Тема 3.1.</b> Контроль за деятельностью службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.	<b>Урок № 16.</b> Выполнение проверки информации по бронированию мест и специальных заказов на услуги и состоянии номерного фонда	4
	<b>Урок № 17.</b> Выполнение контроля за передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	4
<b>Тема 3.2.</b> Взаимодействие со службами гостиничного предприятия.	<b>Урок № 18.</b> Выполнение отслеживания за получением обратной связи от соответствующих служб гостиничного предприятия.	4
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>
<b>Всего</b>		<b>72</b>

## **7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на учебной практике**

### **8. Формы промежуточной аттестации (по итогам учебной практики)**

#### **Дифференцированный зачет**

### **9. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики**

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

Оснащение учебного кабинета:

1. компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
2. технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
3. аудиовизуальные средства обучения;
4. интерактивная доска;
5. принтер лазерный;
6. сканер;
7. телефон;
8. локальная сеть;
9. подключение к глобальной сети Интернет;
10. профессиональные информационные системы 1С отель.

### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

#### **Основные источники:**

1. Аитов, В. Ф. Английский язык (a1-b1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Ф. Аитов, В. М. Аитова, С. В. Кади. — 13-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08943-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/448454>.
2. Буренко, Л. В. Грамматика английского языка. Grammar in levels elementary – pre-intermediate: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. В. Буренко, О. С. Тарасенко, Г. А. Краснощекова; под общей редакцией Г. А. Краснощековой. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 227 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9261-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437709>.
3. Винтайкина, Р. В. Немецкий язык (B1): учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. В. Винтайкина, Н. Н. Новикова, Н. Н. Саклакова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 377 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12125-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/446858>.
4. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (a2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/444578>.
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433890>.
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433891>.
7. Шпырня О.В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело» / Шпырня О.В.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 119 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78034.html>.— ЭБС «IPRbooks»

#### **Дополнительные источники:**

1. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .
2. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 240с.
3. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
4. Ивлева, Г. Г.Немецкий язык : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11049-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/444375>.
5. Ивлева, Г. Г.Справочник по грамматике немецкого языка: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12963-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/448651>.
6. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..
7. Кузьменкова, Ю. Б.Английский язык + аудиозаписи в ЭБС : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. Б. Кузьменкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 441 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00804-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/433316>.
8. Куряева, Р. И.Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 1: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09890-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437048>.
9. Куряева, Р. И.Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 2: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 254 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09927-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437049>.
10. Миляева, Н. Н.Немецкий язык. Deutsch (A1—A2): учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08121-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/433888>.
11. Невзорова, Г. Д.Английский язык. Грамматика: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Д. Невзорова, Г. И. Никитушкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 213 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09886-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437254>.
12. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"
13. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред. ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"

#### **Журналы (электронные):**

- «Отель»
- «Пять звезд»
- «Гостиница и ресторан»
- «PRO - отель»
- «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

#### **Интернет-ресурсы**

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.wise-travel.ru](http://www.wise-travel.ru), свободный;
2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа:[www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru), свободный;
3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.tourprom.ru](http://www.tourprom.ru), свободный;
4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.traveldailynews.com](http://www.traveldailynews.com), свободный;
5. Сайт информационного портала «Новости туриндустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.travelmole.com](http://www.travelmole.com), свободный.

6. [http://www.dw-world.de/dw/article/0,,268275,00.html?maca=de-podcast\\_marktplatz-1374-xml-mrss](http://www.dw-world.de/dw/article/0,,268275,00.html?maca=de-podcast_marktplatz-1374-xml-mrss) обучающие лекции на немецкой радиоволне.

7. <http://www.hoteljob-international.de/> объявления с предложениями и запросами о работе в сфере гостиничного сервиса.

8. [http://www.ciao.de/Erfahrungsberichte/Hotelfachmann\\_frau\\_137788](http://www.ciao.de/Erfahrungsberichte/Hotelfachmann_frau_137788)

[http://www.berufe-gastgewerbe.ch/d/hofa/img/I\\_hofa\\_08.pdf](http://www.berufe-gastgewerbe.ch/d/hofa/img/I_hofa_08.pdf)

<http://www.dehoga-nrw.de/262.html>

сайты с текстами-отзывами, описывающими производственную практику на различных позициях в отелях Германии и Австрии.

9. <http://www.gastgewerbe-magazin.de/>

<http://www.hotelier.de/hotellerie/>

ON-Line журналы, издаваемые для сферы гостиничного сервиса.

10. <http://www.weserbergland.net/>

<http://www.eggerts.de/>

<http://www.kaliebe.de/>

<http://www.bareiss.com/>

<http://www.schloss-doettingen.de/data/index.php>

<http://www.ostseelandhaus.de/Indexa.html>

<http://www.hotel-hoehenblick.de/>

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результаты обучения (сформированные умения, практический опыт в рамках ВПД)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;</li> <li>- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта;</li> <li>- определений эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</li> </ul>	<p>Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.</p>
<p><b>умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>- выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</li> <li>- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>- планировать и прогнозировать продажи;</li> <li>- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж</li> </ul>	<p>Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.</p>
	<b>Дифференцированный зачет</b>