

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
Гуманитарно- Экономический Колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ
ПМ 04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ
СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО
Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой) комиссией
профессиональных дисциплин

Протокол № 1
от «31» августа 2022г.

Председатель предметной (цикловой)
комиссии

 Соколова С.Н.

Разработана на основе Федерального
государственного образовательного
стандарта по специальности среднего
профессионального образования 43.02.14
Гостиничное дело
приказ Министерства образования и науки
РФ от «09» декабря 2016г. № 1552

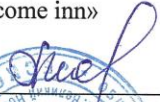
Согласовано:

Внешний эксперт (работодатель)

Наименование организации:

Организация ООО «ЕСКО» отель «Welcome inn»

Генеральный директор _____

 Макушева Н.С.

«_____» _____ 2022г.

МП



СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	4
2. Тематический план и содержание учебной дисциплины профессионального модуля ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	8
2.1 Содержание практических занятий	15
. Практическое занятие 1	16
Практическое занятие № 2	17
Практическое занятие № 3	17
Практическое занятие № 4	18
Практическое занятие № 5	19
Практическое занятие № 6	20
Практическое занятие № 7	21
Практическое занятие № 8	22
Практическое занятие № 10	23
4. Информационное обеспечение обучения	25
5. Лист регистрации изменений	29

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические рекомендации по практическим занятиям являются частью учебно-методического комплекса по дисциплине ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж и составлены в соответствии с:

1. Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
2. Рабочей программой учебной дисциплины
3. Положением о планировании, организация и проведение лабораторных и практических занятий студентов, осваивающих профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования в колледжах НовГУ.

Методические рекомендации включают аудиторную и внеаудиторную работу студента, предусмотренную рабочей программой учебной дисциплины профессионального модуля.

Формами аудиторной самостоятельной работы являются практические занятия

Формами внеаудиторной самостоятельной работы являются выполнение заданий преподавателя

В результате выполнения практических заданий обучающийся должен

знать:

- 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 её 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;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчётности по продажам

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 её повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приёмам эффективных продаж

Критерии оценки

Знания, умения и навыки студентов оцениваются по пятибалльной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)

При оценке ответа учитывается:

- полнота и правильность ответа;
- степень понимания изученного материала;
- уровень оформления ответа

Отметка «5» ставится, если студент:

- обстоятельно и достаточно полно излагает материал;
- может обосновать свои суждения и привести примеры;
- не нарушает последовательность изложения материала;
- обнаруживает полное понимание материала, может обосновать свои выводы

Отметка «4» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание материала, однако:

- допускает единичные ошибки, но исправляет их самостоятельно после замечаний преподавателя;
- не всегда убедительно может обосновать своё суждение;
- допускает отдельные погрешности

Отметка «3» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных теоретических положений темы, но:

- излагает материал недостаточно полно;
- не может обосновать свои суждения и привести необходимые примеры;
- нарушает последовательность изложения материала

Отметка «2» ставится, если студент:

- обнаруживает незнание большей части вопроса;
- при ответе на вопрос искажает его смысл;
- излагает материал беспорядочно и неуверенно

Отметка «5», «4», «3» могут быть поставлены как за единовременный ответ, так и за ответ, рассредоточенный по времени, т.е. за сумму ответов, данных в процессе занятий

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа(проект) (если предусмотрены)	Объём часов	Коды компетенций формированию которых способствует элемент программы
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж			
Раздел 1 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			
Тема 1.1 Организация работы службы бронирования и продаж	Содержание		
	Служба бронирования: цели, задачи, основные функции, состав персонала. Требования к обслуживающему персоналу		
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Организация рабочего места службы бронирования и продаж		
	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.		
	Практическое занятие № 1	4	ОК1
	Провести мониторинг о потребностях и ценах на бронирование услуг		ОК2
	Составить требования для подбора персонала в службу бронирования и продаж		ПК1

Тема 1.2 Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями	Содержание		
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация		
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвил), Работа с рекламациями и отзывами потребителей		
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений		
	Практическое занятие № 2	4	ОК 5
	Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства		ОК 7
	Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие		ПК 2
	Заполнить таблицу : квалификационные требования, предъявляемые к сотрудникам службы бронирования и продаж		
Тема 1.3 Цели, виды и способы бронирования	Содержание		
	Процедура и операции продаж гостиничного продукта		
	Определение критериев эффективности продаж гостиничного продукта туроператорами		
	Формирование предварительного заказа на места бронирования. Предоставление услуг бронирования потребителю		
	Виды и способы бронирования. Понятие гарантированного и негарантированного бронирования		
	Аннулирование или изменение заявок на бронирование. Внесение изменений в базу данных. Информирование потребителя		
	Практическое занятие № 3	4	ОК 7
	Определение канала продаж гостиничного продукта		ОК 9
	Составить алгоритм работы с гостем по телефону		ПК 3

	Заполнение бланков и внесение изменений при аннулировании заказа на бронирование		
Тема 1.4 Особенности маркетинга гостиничных услуг	Содержание		
	Маркетинг в деятельности гостиницы. Каналы сбыта		
	Способы ценообразования		
	Клиентоориентированный маркетинг		
	Ценообразование. Расчёт цены услуг. Методика расчёта цены гостиничных услуг, оптимизация цены. Перебронирование (овербукинг) оптимизация объёма		
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа: варианты тарифов		
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие «revenue management», задачи и инструменты revenue management, прогнозирование		
	Практическое занятие № 4	4	
	Инструменты маркетинга в деятельности гостиницы		ОК 4 ОК 6 ПК 1 ПК 2
	Техника продаж и дистрибуция в электронных системах бронирования		
	Клиентоориентированный маркетинг		
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничных предприятий		
	Основные методы ценообразования используемые при определении цены гостиничных услуг		
	Виды скидок с цены применяемые в гостиничном бизнесе		
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе		
	Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия		
Самостоятельная работа при изучении раздела 1			
1. Составление требования к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж			
2. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж			
3. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями			
4. Выбор оптимального для гостиницы (по выбору студента) канала продаж			
5. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг			

6. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы			
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			
Раздел 2. Технология взаимодействия с клиентами при бронировании и продажах			
Тема 2.1 Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание		
	Технологический цикл обслуживания гостей. Определение и показатели бронирования		
	Способы бронирования мест в гостинице. Индивидуальное групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице		
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование		
	Подтверждение при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании		
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж		
	Технология on-line бронирования. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ бронирования.		
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие цели и видов переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация		
	Практическое занятие № 5	4	ОК 5 ОК 11 ПК 3
	Письменная коммуникация в деловом общении и профессиональной деятельности		
	Техника повышающая эффективность телефонных переговоров при продаже гостиничного продукта		

	Создание отчётов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графика заездов		
	Виды и формы документации в службе бронирования и продаж		
Тема 2.2 Методы изучения и оценки потребительских запросов и предпочтений	Содержание		
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Формирование программ лояльности		
	Схема работы специалистов служб бронирования и продаж с туроператорами, корпоративными клиентами по продаже услуг. Пакеты услуг		
	Виды договоров на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский договор на бронирование. Прямые и не прямые каналы бронирования.		
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентационных услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.		
	Практическое занятие № 6	4	ОК 2 ОК 5 ОК8 ПК 2
	Методы изучения потребительских запросов и предпочтений		
	Бронирование через сайты отелей и системы Интернет-бронирования		
	Бронирование через центральную систему и GDS при непосредственном общении с клиентом		
	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ		
	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ		
	Презентация услуг гостиничного предприятия Великого Новгорода (по выбору студента)		
	Формирование пакетов услуг гостиницы и их продажа		
Тема 2.3	Содержание		
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Правила заполнения бланков бронирования		

Документация службы бронирования и продаж	Виды заявок и действия по ним. Работа с заявками. Отчёт по бронированию о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам		
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения документационного обеспечения.		
	Практическое занятие № 7	4	ОК5
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки		ОК 9
	Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда, составление графика заезда гостей		ОК 10
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы		ПК 3
Тема 2.4	Содержание		
Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Основные понятия: цена, ценовая политика и стратегия ценообразования.. Цели, задачи и направления формирования цен. Назначение цен в маркетинге. Классификация цен по месту их установления, степени развития конкурентной среды.		
	Факторы, влияющие на формирование цен. Информационное обеспечение политики ценообразования: источники информации, работа с ними. Взаимодействие бухгалтеров, экономистов, менеджеров с маркетологами при формировании ценовой политики. Стратегия ценообразования: формулирование целей. определение последовательности реализации целей		
	Особенности стратегии ценообразования на новые и известные товары. Виды цен характерные для развития стратегий, основания для выбора стратегий ценообразования		
	Практическое занятие № 8	4	ОК 2

	Подготовить аналитическую справку о ценовой политике гостиниц Великого Новгорода (по выбору студента) Составить SWOT- анализ ценовой политики в гостиницах Великого Новгорода		ОК7
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены на услуги		ПК 2
	Виды скидок с цены применяемых в гостиницах		ПК 3
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе		
	Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия		
Тема 2.5 Личные продажи. Франчайзинг	Содержание		
	Гостиничные цепи, сущность и преимущества		
	Франчайзинг, права и обязанности. Франчайзинговая практика на российском рынке гостиничных услуг		
Тема 2.6 Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования	Содержание		
	Функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказа на бронирование гостиничных услуг		
	Рынок автоматизированных систем управления ориентированных на приём заказа бронирования гостиничных услуг		
	Информационные и телекоммуникационные технологии бронирования		
	Практическое занятие № 9	4	ОК 5
	Методы работы с программным продуктом: регистрация писем-заявок, поиск по базе данных свободных номеров, внесение в базу данных загрузку номерного фонда, формирование графика заезда гостей		ПК 1
Самостоятельная работа при изучении раздела 2 Подготовка сообщения о правилах ведения телефонных переговоров при личных продажах гостиничного продукта Мониторинг гостиниц Великого Новгорода (по выбору студента) и подготовка сообщения о выявленных ошибках операторов бронирования при продаже гостиничного продукта			

МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			
Раздел 3 Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж			
Тема 3.1 Качество как социально-экономическая категория и объект управления	Содержание		
	Формирование товарного ассортимента гостиницы. Особенности товара – услуги. Качество как объект управления		
	Этапы развития системы менеджмента качества. Качество как объект управления		
	Практическое занятие № 10	4	ОК 1 ОК 5 ОК 11 ПК 2
	Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах		
	Качество в работе гостиничного предприятия		
Тема 3.2 Конкурентоспособность гостиничного предприятия	Содержание		
	Социально-экономическая функция конкуренции в гостиничном бизнесе		
	Конкурентоспособность гостиничного предприятия и его услуг в условиях современного рынка. Факторы конкурентоспособности гостиничного предприятия. Анализ рыночной позиции гостиницы		
	Классификация конкурентов туроператора и целевые контактные аудитории		
	Практическое занятие № 11	4	ОК 1 ПК 1
	Провести мониторинг гостиничных предприятий Великого Новгорода (по выбору студентов) по конкурентоспособности в условиях современного рынка		
Тема 3.3 Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	Содержание		
	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи		
	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж с другими отделами гостиницы		
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию		
	Практическое задание № 12	4	ОК 1

	Профессиональная автоматизированная программа. Проверка информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состояние номерного фонда		ОК 4 ПК 3
	Передача информации соответствующим службам отеля об особых требованиях гостей к номерам и заказанным услугам		
	Работа с информационными документами между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы		
Тема 3.4 Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах гостиничного продукта	Содержание		
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций с клиентами гостиницы		
	Ведение переписки, служебной документации при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной сети		
	Практическое занятие № 13	4	ОК 5
	Составление ответов на письменные запросы клиентов		ПК 1
	Составление ответов на письменные запросы руководства международной гостиничной сети		
Самостоятельная работа при изучении раздела 3 Подготовить письменные сообщения о правилах ведения телефонных переговоров и поведении в конфликтных ситуациях при бронировании и продаже гостиничного продукта Подготовить письменные сообщения о схеме взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы Подготовить сообщения о принципах построения внутренней коммуникации в гостинице			

2.1 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Раздел 1 Организация и технология работы службы бронирования и продаж

Тема: Организация работы службы бронирования и продаж

Аудиторная работа

Практическое занятие № 1

Цель: закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь: - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

- планировать и прогнозировать продажи;

- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей

знать: - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;

- методы управления продажами с учётом сегментации;

- каналы и технологию продаж гостиничного продукта

Практическое задание

1. Провести мониторинг гостиниц Великого Новгорода о потребностях и ценах на бронирование услуг

2. Составить требования для подбора персонала в службу бронирования и продаж

3. Составить технологическую карту генеральной уборки номеров

Практические рекомендации

При выполнении задания использовать программу 1С Отель

Требования к результатам работы:

знать правила обслуживания гостей в гостиничных предприятиях

Форма контроля и критерии оценок: устный опрос см.пояснительную записку

Рекомендуемая литература

1.Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 12.08.2021).

2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А.Быстров. — Москва: ФОРУМ-ИНФРА –М, 2021 – 432 с.

3. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н.А. Вотинцева. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. – 299с.

4. Гостиничное дело: словарь / Н.С.Морозова, М.А.Морозов, Т.И.Зворыкина [и др.]: под ред. д-ра экон.наук, проф. Н.С.Морозовой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 247 с.

5. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг - учебник для сред.проф. образования / М.А. Ёхина – 2-е изд. испр. и доп. – Москва: Издательский центр «Академия», 2020 – 304с.

Интернет-ресурсы

1. <http://www.garant.ru/> Информационно-правовой канал «Гарант.Ру»
2. <http://www.Consultant.ru/> Официальный сайт компании «Консультант Плюс»

Тема Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями

Аудиторная работа

Практическое занятие № 2

Цель: закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь:

- анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного предприятия;

знать:

- структуру службы бронирования и продаж в системе гостиницы;
- каналы и технологию продаж гостиничного продукта

Практическое задание

1. Подготовить письменный ответ на рекламацию, жалобы в сфере гостеприимства
2. Рассмотреть формирование и развитие клиентоориентированности в гостиничной сфере
3. Составить таблицу «Квалификационные требования, предъявляемые сотрудникам службы бронирования и продаж»

Практические рекомендации

При выполнении задания использовать программу 1С Отель

Требования к результатам работы:

знать структуру службы бронирования и продаж в системе гостиницы

Форма контроля и критерии оценок: устный опрос см. пояснительную записку

Рекомендуемая литература

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 12.08.2021).
2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А.Быстров. — Москва: ФОРУМ-ИНФРА-М, 2021 — 432 с.
3. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н.А. Вотинцева. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. — 299с.
4. Гостиничное дело: словарь / Н.С.Морозова, М.А.Морозов, Т.И.Зворыкина [и др.]: под ред. д-ра экон.наук, проф. Н.С.Морозовой. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 247 с.
5. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг - учебник для сред.проф. образования / М.А. Ёхина — 2-е изд. испр. и доп. — Москва: Издательский центр «Академия», 2020 — 304с.

Интернет-ресурсы

1. <http://www.garant.ru/> Информационно-правовой канал «Гарант.Ру»
2. <http://www.Consultant.ru/> Официальный сайт компании «Консультант Плюс»

Тема Цели, виды и способы бронирования

Аудиторная работа

Практическое занятие № 3

Цель: закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь:

- анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного предприятия;

знать:

- структуру службы бронирования и продаж в системе гостиницы;
- каналы и технологию продаж гостиничного продукта

Практическое задание

1. Определение канала продаж гостиничного продукта
2. Составить алгоритм работы с гостем по телефону
3. Заполнить бланки внесения изменений при аннулировании заказа на бронирование

Практические рекомендации

При выполнении задания использовать программу 1С Отель

Требования к результатам работы:

знать способы позиционирования гостиницы и выделение её конкурентных преимуществ

Форма контроля и критерии оценок: устный опрос см. пояснительную записку

Рекомендуемая литература

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 12.08.2021).
2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А.Быстров. — Москва: ФОРУМ-ИНФРА –М, 2021 – 432 с.
3. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н.А. Вотинцева. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. — 299с.
4. Гостиничное дело: словарь / Н.С.Морозова, М.А.Морозов, Т.И.Зворыкина [и др.]: под ред. д-ра экон.наук, проф. Н.С.Морозовой. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 247 с.
5. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг - учебник для сред.проф. образования / М.А. Ёхина – 2-е изд. испр. и доп. — Москва: Издательский центр «Академия», 2020 – 304с.

Интернет-ресурсы

1. <http://www.garant.ru/> Информационно-правовой канал «Гарант.Ру»
2. <http://www.Consultant.ru/> Официальный сайт компании «Консультант Плюс»

Тема Особенности маркетинга гостиничных услуг

Аудиторная работа

Практическое занятие № 4

Цель: закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь:

- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- планировать и прогнозировать продажи

знать:

- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- тарифную политику гостиницы

Практическое задание

1. Техника продаж и дистрибуция в электронных системах бронирования
 2. Клиентоориентированный маркетинг
 3. Факторы, влияющие на ценообразование используемые при определении цены гостиничных услуг
 4. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе
 5. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе
- Практические рекомендации

При выполнении задания использовать программу 1С Отель

Требования к результатам работы:

знать: особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы

уметь: анализировать информацию о потребностях целевого рынка

Форма контроля и критерии оценок: устный опрос см. пояснительную записку

Рекомендуемая литература

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 12.08.2021).
2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва: ФОРУМ-ИНФРА-М, 2021 — 432 с.
3. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н.А. Вотинцева. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. — 299с.
4. Гостиничное дело: словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.]: под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 247 с.
5. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг - учебник для сред. проф. образования / М.А. Ёхина — 2-е изд. испр. и доп. — Москва: Издательский центр «Академия», 2020 — 304с.

Интернет-ресурсы

1. <http://www.garant.ru/> Информационно-правовой канал «Гарант.Ру»
2. <http://www.Consultant.ru/> Официальный сайт компании «Консультант Плюс»

Раздел 2 Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах

Тема Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах

Аудиторная работа

Практическое занятие № 5

Цель: закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь:

- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей
- планировать и прогнозировать продажи

знать:

- особенности спроса и предложения в гостиничном деле
- особенности работы с различными категориями гостей

Практическое задание

1. Разработать технику повышения эффективности телефонных переговоров при продаже гостиничного продукта
2. Оформить отчёт по бронированию и аннуляции. Формировать план загрузки номерного фонда на день, составить график заездов

Практические рекомендации

При выполнении задания использовать программу 1С Отель

Требования к результатам работы:

знать: особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы

уметь: анализировать информацию о потребностях целевого рынка

Форма контроля и критерии оценок: устный опрос см.пояснительную записку

Рекомендуемая литература

- 1.Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 12.08.2021).
2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А.Быстров. — Москва: ФОРУМ-ИНФРА –М, 2021 – 432 с.
3. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н.А. Вотинцева. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. – 299с.
4. Гостиничное дело: словарь / Н.С.Морозова, М.А.Морозов, Т.И.Зворыкина [и др.]: под ред. д-ра экон.наук, проф. Н.С.Морозовой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
5. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг - учебник для сред.проф. образования / М.А. Ёхина – 2-е изд. испр. и доп. – Москва: Издательский центр «Академия», 2020 – 304с.

Интернет-ресурсы

1. <http://www.garant.ru/> Информационно-правовой канал «Гарант.Ру»
- 2.[http://www. Consultant.ru/](http://www.Consultant.ru/) Официальный сайт компании «Консультант Плюс»

Тема: Методы изучения о оценки потребительских запросов и предпочтений

Аудиторная работа

Практическое занятие № 6

Цель: закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь:

- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- планировать и прогнозировать продажи

знать:

- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- тарифную политику гостиницы

Практическое задание

- 1.Методы изучения потребительских запросов и предпочтений
2. Бронирование через сайты отелей и системы Интернет-бронирования
3. Бронирование через центральную систему бронирования и GDS при непосредственном общении с клиентами
4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ

Практические рекомендации

При выполнении задания использовать программу 1С Отель

Требования к результатам работы:

знать: методы управления продажами с учётом сегментации

уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг

Форма контроля и критерии оценок: устный опрос см.пояснительную записку

Рекомендуемая литература

- 1.Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN

- 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 12.08.2021).
2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А.Быстров. — Москва: ФОРУМ-ИНФРА —М, 2021 — 432 с.
3. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н.А. Вотинцева. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. — 299с.
4. Гостиничное дело: словарь / Н.С.Морозова, М.А.Морозов, Т.И.Зворыкина [и др.]: под ред. д-ра экон.наук, проф. Н.С.Морозовой. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 247 с.
5. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг - учебник для сред.проф. образования / М.А. Ёхина — 2-е изд. испр. и доп. — Москва: Издательский центр «Академия», 2020 — 304с.

Интернет-ресурсы

1. <http://www.garant.ru/> Информационно-правовой канал «Гарант.Ру»
2. <http://www.Consultant.ru/> Официальный сайт компании «Консультант Плюс»

Тема: Документация службы бронирования и продаж

Аудиторная работа

Практическое занятие № 7

Цель: закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь:

- использовать документацию в деятельности службы бронирования

знать:

- профессиональную автоматизированную программу 1С Отель, заполнять и вносить изменения в документацию

Практическое задание

1.Использование профессиональной автоматизированной программы, заполнение бланков бронирования, изменения статуса бронирования, состояние номерного фонда, составление графика заездов гостей

Практические рекомендации

При выполнении задания использовать программу 1С Отель

Требования к результатам работы:

знать: виды и формы документации в деятельности службы бронирования

уметь: пользоваться профессиональной документацией при изменении статуса бронирования

Форма контроля и критерии оценок: устный опрос см.пояснительную записку

Рекомендуемая литература

- 1.Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 12.08.2021).
2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А.Быстров. — Москва: ФОРУМ-ИНФРА —М, 2021 — 432 с.
3. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н.А. Вотинцева. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. — 299с.
4. Гостиничное дело: словарь / Н.С.Морозова, М.А.Морозов, Т.И.Зворыкина [и др.]: под ред. д-ра экон.наук, проф. Н.С.Морозовой. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 247 с.
5. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг - учебник для сред.проф. образования / М.А. Ёхина — 2-е изд. испр. и доп. — Москва: Издательский центр «Академия», 2020 — 304с.

Интернет-ресурсы

1. <http://www.garant.ru/> Информационно-правовой канал «Гарант.Ру»
2. <http://www.Consultant.ru/> Официальный сайт компании «Консультант Плюс»

Тема Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия

Аудиторная работа

Практическое занятие № 8

Цель: закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь:

- использовать документацию в деятельности службы бронирования

знать:

- профессиональную автоматизированную программу 1С Отель, заполнять и вносить изменения в документацию

Практическое задание

1.Подготовить аналитическую справку о ценовой политике гостиниц Великого Новгорода (по выбору студента. Составить SWOT – анализ ценовой политики в гостиницах Великого Новгорода

Практические рекомендации

При выполнении задания использовать сайты и Интернет-ресурсы гостиничных предприятий

Требования к результатам работы:

знать: формирование ценовой политики

уметь: пользоваться профессиональной документацией при изменении статуса бронирования

Форма контроля и критерии оценок: устный опрос см.пояснительную записку

Рекомендуемая литература

- 1.Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 12.08.2021).
 2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А.Быстров. — Москва: ФОРУМ-ИНФРА –М, 2021 – 432 с.
 3. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н.А. Вотинцева. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. — 299с.
 4. Гостиничное дело: словарь / Н.С.Морозова, М.А.Морозов, Т.И.Зворыкина [и др.]: под ред. д-ра экон.наук, проф. Н.С.Морозовой. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 247 с.
 5. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг - учебник для сред.проф. образования / М.А. Ёхина – 2-е изд. испр. и доп. — Москва: Издательский центр «Академия», 2020 – 304с
- Тема: Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия

Тема Конкурентоспособность гостиничного предприятия

Аудиторная работа

Практическое занятие № 10

Цель: закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

уметь:

- использовать документацию в деятельности службы бронирования

знать:

- социально-экономические функции конкуренции в гостиничном бизнесе

Практическое задание

1. Провести мониторинг гостиниц Великого Новгорода (по выбору студента) конкурентоспособности гостиниц в условиях современного рынка

Практические рекомендации

При выполнении задания использовать сайты и Интернет-ресурсы гостиничных предприятий

Требования к результатам работы:

знать: формирование ценовой политики

уметь: пользоваться профессиональной документацией при изменении статуса бронирования

Форма контроля и критерии оценок: устный опрос см. пояснительную записку

Рекомендуемая литература

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 12.08.2021).

2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А.Быстров. — Москва: ФОРУМ-ИНФРА –М, 2021 – 432 с.

3. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н.А. Вотинцева. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. — 299с.

4. Гостиничное дело: словарь / Н.С.Морозова, М.А.Морозов, Т.И.Зворыкина [и др.]: под ред. д-ра экон.наук, проф. Н.С.Морозовой. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 247 с.

5. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг - учебник для сред.проф. образования / М.А. Ёхина – 2-е изд. испр. и доп. — Москва: Издательский центр «Академия», 2020 – 30

Информационное обеспечение обучения

Основные источники

Ёхина М.А. Приём, размещение и выписка гостей. — М.: Издательский центр «Академия», 2019г., 300с.

Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. — М.: Издательский центр «Академия», 2019г., 234 с.

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. — М.: Издательский центр «Академия», 2019г., 235 с.

Дополнительные источники

Володоманова Н.Ю., Морозов А.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии. -М.: Издательство «Талер», 2019г. 135 с

Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. Организация гостиничного дела. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2019г., 249с.

Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. М.: Альфа-М-Инфра-М, 2020г. 237 с.

Журналы

«Гостиничное дело»

«Гостиница и ресторан»

Интернет-ресурсы

[http://www/ travelmole.](http://www/travelmole.)

www.hotelelnews.ru

Примерные темы курсовых работ

1. Технология и организация гостиничных услуг клиентам разных категорий (например, новобрачным, семейным парам с детьми, инвалидам-колясочникам, группе спортсменов, участникам конференций, туристской группе и т.п.).
2. Улучшение качества и повышение привлекательности гостиничного продукта за счет факторов гигиены
3. Современное состояние гостиничного рынка (на примере региона или города).
4. Инновационные процессы в гостиничном бизнесе (на примере инновации на основе технологической или технической доминанты).
5. Управление персоналом на гостиничном предприятии.
6. Технология организации работы службы бронирования и продажи гостиничных услуг.
7. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда.
8. Инновационные технологии в формировании услуги гостеприимства.
9. Управление качеством на предприятии размещения (на примере предприятия).
10. Анализ рынка классифицированных средств размещения (на примере региона или города).
11. Комплекс безопасности средств размещения (на примере предприятия).
12. Характеристика деятельности гостиничного ресторанного комплекса (на примере предприятия).

ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись	Номер и дата распорядительного документа о принятии изменений