Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

Мозуль Л.Н. Мозуль

«31» августа 2022г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Специальность:

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

Согласовано:

Начальник отдела СПО УОД

Г.М.Шульц

«31» августа 2022 г.

Заместитель директора по УМ и ВР

О.Е.Тимошенко

«31» августа 2022г.

Заместитель директора по УПР

Н.В.Яицкая

«30» августа 2022г.

Разработчики:

Преподаватель ГЭК НовГУ

Р.Н.Черникова

«24» августа 2022г.

Преподаватель ГЭК НовГУ

Г.В.Гусева

«24» августа 2022г.

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

2

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ …..4

1.1 Область применения рабочей программы …….4

1.2 Цели и задачи профессионального модуля ……...4

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля …….5

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ……6

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ …….7

3.1 Тематический план профессионального модуля ……7

3.2 Содержание обучения профессионального модуля ……9

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ……22

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечении. …….22

4.2 Информационное обеспечение обучения ……..…23

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса ……25

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса ……26

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ……..26

5.1 Структура фонда оценочных средств ……..26

5.2 Рекомендации по использованию оценочных средств ……29

6 ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ ……38

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности: организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

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

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

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке.

1.2 Цель и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

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

знать:

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятие 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

иметь практический опыт в:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулирования сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию и сбыту гостиничного продукта.

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля

Всего часов –298 часов,
в том числе в форме практической подготовки – 118 часов
самостоятельная работа - 6 час.

практики, в том числе:
учебная – 72 часа;
производственная – 108 час..

Промежуточная аттестация:
МДК 04.01: диф.зачет – 7 и 8 семестры, экзамен, кур.работа – 7 и 8 семестры;
Учебная практика: зачет – 7 и 8 семестры.
Производственная практика: дифференцированный зачет – 7 и 8 семестры.

Итоговая аттестация: экзамен (квалификационный) – 7 и 8 семестры.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися следующих видов профессиональной деятельности – Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями, включающими в себя:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
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 учётом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
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 поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11	Использовать знания финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план профессионального модуля

Коды Профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (макс.учебная нагрузка)	В т.ч. в форме практич. подготовки	Объём времени, отведённый на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
				Обязательная аудиторная нагрузка			Самостоятельная работа обучающихся		Учебная (часов)	Производственная (по проф. спец-ти)
				Всего часов	в т.ч. практические занятия	в т.ч. курсовая работа	Всего часов	в т.ч. курсовая работа		
ПК 4.1 ОК 1, ОК 5, ОК 7, ОК 9,ОК 10	Раздел 1 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	104	40	60	40	20	2		72	108
ПК 4.2 ОК 1,ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10	Раздел 2 Технология взаимодействия с клиентами при бронировании и продажах	104	42	50			2			

ПК 4.3 ОК1, ОК 5, ОК 7,ОК 9, ОК 10	Раздел 3 Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	90	36	44			2			
	Учебная практика								72	
	Производственная практика									108
	Всего	298	118			20	6		72	108

3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование раздела профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	**Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)**	Количество часов
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		
Раздел 1 ПМ 04.01 Организация и технология работы службы бронирования и продаж		24
Тема 1.1 Организация работы службы бронирования и продаж	**Содержание**	4
	1Служба бронирования: цели, основные функции, состав персонала. Требования к обслуживающему персоналу.	
	2. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Организация рабочего места службы бронирования и продаж 3. Нормативная документация , регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	
	Практическое занятие № 1	4
	1. Провести мониторинг о потребностях и ценах на бронирование услуг	
	2. Составить основные требования для подбора персонала в службу бронирования и продаж	
Тема 1.2 Технология взаимодействия сотрудников службы	**Содержание**	4
	1. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация	

бронирования и продаж с гостями	2. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями . Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвил). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. 3. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений	
	Практическое занятие № 2	4
	1. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства	
	2.Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	
	Заполнить таблицу: квалификационные требования, предъявляемые к сотрудникам службы бронирования и продаж	
Тема 1.3 Цели, виды и способы бронирования	**Содержание**	6
	1. Процедуры и операции продаж гостиничного продукта	
	2. Определение критериев эффективности продаж гостиничного продукта туроператорами.	
	3. Формирование предварительного заказа на места бронирования. Предоставление услуг бронирования потребителю	
	4. Виды и способы бронирования. Понятие гарантированного и негарантированного бронирования	
	5. Аннулирование или изменение заявок на бронирование. Внесение изменений в базу данных. Информирование потребителя	
	Практическое занятие № 3	4
	1. Определение канала продаж гостиничного продукта	
	2. Составить алгоритм работы с гостем по телефону	
	3.Заполнение бланков. заполнение и внесение изменений при аннулировании заказа на бронирование	

Тема 1.4 Особенности маркетинга гостиничных услуг.	**Содержание**	6
	1. Маркетинг в деятельности гостиницы. Каналы сбыта	
	2. Способы ценообразования	
	3. Клиентоориентированный маркетинг	
	4. Ценообразование. Расчёт цены услуг. Методы расчёта цены гостиничных услуг, оптимизация цены. Перебронирование (овербукинг): оптимизация объёма	
	5. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа: варианты тарифов	
	6. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие «revenue management», задачи и инструменты revenue management, прогнозирование	
	Практическое занятие № 4	4
	1. Инструменты маркетинга в деятельности гостиницы	
	2. Техника продаж и дистрибьюция в электронных системах бронирования	
	3. Клиентоориентированный маркетинг	
	4. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия	
	5. Основные методы ценообразования используемые при определении цены гостиничных услуг	
	6. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе	
	7. Неценовые маркетинговые решения, применяемы в гостиничном бизнесе	
	8. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия	
Самостоятельная работа при изучении раздела 1 1. Составление требований 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) каналы продаж 5. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг 6. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы		2
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		
Раздел 2 Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах		23
Тема 2.1 Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	**Содержание**	4
	1. Технологический цикл обслуживания гостей. Определение и показатели бронирования	
	2. Способы бронирования мест в гостинице. Индивидуальное групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице	
	3. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действий по ним. Формы, бланки заявок на бронирование	
	4. Подтверждение при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.	
	5. Автоматизиованные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж	
	6. Технология on-line бронирования. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ бронирования	
	7. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие цели и виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	

	Практическое занятие № 5	5
	1.Письменная коммуникация в деловом общении и профессиональной деятельности	
	2. Техника повышающая эффективность телефонных переговоров при продаже гостиничного продукта	
	3. Создание отчётов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графика заездов	
	4. Виды и формы документации в службе бронирования и продаж	
Тема 2.2 Методы изучения и оценки потребительских запросов и предпочтений	**Содержание**	4
	1. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Формирование программ лояльности	
	2. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами, корпоративными клиентами, по продаже услуг. Пакеты услуг	
	3. 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 непрямые каналы бронирования.	
	4. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	
	Практическое занятие № 6	4
	1. Методы изучения потребительских запросов и предпочтений	
	3. Бронирование через сайты отелей и системы Интернет-бронирования	
	4. Бронирование через центральную систему бронирования и GDS при непосредственном общении с клиентом	
	5. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	
	6. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	

	7. Презентация услуг гостиничного предприятия Великого Новгорода (по выбору студента)	
	8. Формирование пакетов услуг гостиницы и их продажа	
Тема 2.3 Документация службы бронирования и продаж	**Содержание**	4
	1.Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Правила заполнения бланков бронирования	
	2. Виды заявок и действия по ним. Работа с заявками. Отчёты по бронированию: о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам	
	2. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения документационного обеспечения	
	Практическое занятие № 7	4
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки	
	2. Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда, составление графиков заезда гостей	
	3. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	
Тема 2.4 Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	**Содержание**	5
	1.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	
	2. 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	
	3. Особенности стратегии ценообразования на новые и известные товары. Виды цен характерные для разных стратегий, основания для выбора стратегий ценообразования	
	Практическое занятие № 8	5
	1. Подготовить аналитическую справку о ценовой политики гостиниц Великого Новгорода (по выбору студента). Составить SWOT- анализ ценовой политики в гостиницах Великого Новгорода (по выбору студента)	
	2. Основные методы ценообразования , используемые при определении цены на услуги	
	3. Виды скидок с цены применяемых в гостиницах	
	4. Неценовые маркетинговые решения , применяемые в гостиничном бизнесе	
	5. Подходя к определению тарифа гостиничного предприятия	
Тема 2.5 Личные продажи. Франчайзинг	**Содержание**	2
	1. Гостиничные цепи, сущность и преимущества.	
	2. Франчайзинг, права и обязанности. Франчайзинговая практика на российском рынке гостиничных услуг	
Тема 2.6 Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования	**Содержание**	4
	1. Функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказа на бронирование гостиничных услуг	
	2. Рынок автоматизированных систем управления ориентированных на приём заказа бронирования гостиничных услуг	
	3. Информационные и телекоммуникационные технологии бронирования	
	Практическое занятие № 9	4

	1. Методы работы с программным продуктом: регистрация писем-заявок, поиск по базе данных свободного номерного фонда, внесение в базу данных программного продукта по загрузке номерного фонда, формирование графика заезда гостей	
Самостоятельная работа при изучении раздела 2 1. Подготовка сообщения о правилах ведения телефонных переговоров при личных продажах гостиничного продукта 2. Мониторинг гостиниц Великого Новгорода (по выбору студента) и подготовка сообщения о выявленных ошибках операторов бронирования при продаже гостиничного продукта		2
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		
Раздел 3 Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		23
Тема 3.1 Качество как социально-экономическая категория и объект управления	**Содержание**	5
	1. Формирование товарного ассортимента гостиницы. Особенности товара –услуга. Качество как объект управления	
	2. Этапы развития системы менеджмента качества. Качество как удовлетворение потребностей общества, потребителей услуг	
	Практическое занятие № 10	4
	1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	
	2. Качество в работе гостиничного предприятия	
Тема 3.2 Конкурентоспособность гостиничного предприятия	**Содержание**	6
	1. Социально-экономическая функция конкуренции в гостиничном бизнесе.	
	2. Конкурентоспособность гостиничного предприятия и его услуг в условиях современного рынка. Факторы конкурентоспособности гостиничного предприятия. Анализ рыночной позиции гостиницы	
	3. Классификация клиентов туроператора и целевые контактные аудитории	

	Практическое занятие № 11	4
	1. Провести мониторинг гостиниц Великого Новгорода (по выбору студента) по конкурентоспособности в условиях современного рынка	
Тема 3.3 Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	**Содержание**	6
	1. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи	
	2. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж с другими отделами гостиницы	
	3. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию	
	Практическое занятие № 12	6
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Проверка информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состояние номерного фонда	
	2. Передача информации соответствующим службам отеля об особых требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	
	3. 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**	6
	1. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций с клиентами гостиницы	
	2. Ведение переписки, служебной документации при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной сети	
	Практическое занятие № 13	6
	1. Составление ответов на письменные запросы клиентов	

	2. Составление ответов на письменные запросы руководства международной гостиничной сети	
Самостоятельная работа при изучении раздела 3 1. Подготовить письменное сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведении в конфликтных ситуациях при бронировании и продаже гостиничного продукта 2. Подготовить письменное сообщение о схеме взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы 3. Подготовить сообщение о принципах построения внутренней коммуникации в гостинице **Учебная практика** **Виды работ**: 1. Организация рабочего места сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта 1. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 2. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приёма заказа на бронирование 3. Оформление бронирования с использованием телефона 4. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 5. Оформление бронирования через сайты отелей и системы Интернет-бронирования 6. Оформление индивидуального бронирования 7. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимость 8. Внесение изменений в лист ожидания и оформление заявки на резервирование номеров 9. Предоставление клиентам информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях		2

10. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 11. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 12. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда 13. Контроль за передачей незабронированных номеров для продажи в службу приёма и размещения 14. Создание отчётов по бронированию 15. Отслеживание обратной связи от соответствующих служб отеля	
Производственная практика **Виды работ:** 1. Отработка навыков с профессиональными программами и их модулями 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности проживания в отеле 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям 5. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 6. Приём заявки на резервирование номеров по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS при непосредственном общении с гостем 7. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 8. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле 9. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 10. Оформление принятых заявок на резервирование номеров	

11. Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования 12. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 13. Внесение изменений в заказ на бронирование 14. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приёма и размещения 15. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчёта и выписки гостей 16. Отработка навыков начисления и осуществление расчётов с гостями 17. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям 18. Отработка навыков использования техники приёма эффективного общения с гостями, деловыми партнёрами и коллегами с использованием приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	
Всего	**392**

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения6

1 - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие:

- учебного документа междисциплинарных курсов;
- лаборатории «Гостиничный номер» (стандарт);
- мастерской по компетенции «Администрирование отеля»
- площадки для проведения демонстрационного экзамена

Оборудование учебного кабинета: междисциплинарных курсов

Технические средства обучения: персональный компьютер ПК LinkWorid 727/блок питания Accord ATX 400-124*SATA жестк. диск -1шт, проектор 1штука, интернет.

Учебно-наглядные пособия: комплект образцов документов; комплект учебно-методической документации.

Специализированная мебель: рабочее место преподавателя, стеллажи, полки, шкафы; доска магнитная, доска аудиторная маркерная, меловая.

Оборудование лаборатории «Гостиничный номер (стандарт)»

Технические средства обучения: телефон, факс, компьютер, многофункциональное устройство – принтер-сканер, копир-факс, мобильный терминал оплаты, гибридный считыватель пластиковых карт, программное обеспечение профессионального назначения, Интернет, мультимедийный проектор, экран, пульт управления.

Учебно-наглядные пособия: справочная и нормативная документации, образцы бланков, актов, анкет, договоров; комплект бланков документации; комплект учебно-методической документации;

Специализированная мебель: кровати, шкаф закрытый, тумбы прикроватные, стол, стулья, зеркало, верхний светильник, настольная лампа, телевизор, гладильная доска, утюг, пылесос, душевая кабина, унитаз, раковина, одеяла, подушки, покрывало, комплект постельного белья, тележка горничной, ёршик для унитаза, корзина для мусора, держатель для туалетной бумаги, графин, стаканы, полотенца для тела, полотенца для ног, санитарно-гигиенические принадлежности;

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской по компетенции «Администрирование отеля»:

Технические средства обучения: персональные компьютеры по количеству студентов; комплексная автоматизированная система управления отелем «Отель 1С», МФУ – сканер – копир – факс; прокатная машина для проката пластиковых кредитных карт, POS – терминал; детектор валют; штампы для отметки даты и времени поселения; импринтер для оформления слипа при совершении операции с платёжной картой;

Специализированная мебель: стойка ресепшн с модулем он-лайн бронирования; телефон; шкаф для папок; стул; стол для принтера; лотки для бумаги; корзина для мусора

Оборудование площадки для проведения демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен проводится на площадке Института Цифровой Экономики Управления и Сервиса. Отделение СПО ИЦЭУС

Front-office

Технические средства обучения: ноутбук; мышка; принтер; телефон, факс; калькулятор; машина для ключей (имитация); терминал для кредитных карт;

Специализированная мебель: стойка ресепшн (администратора); настольная лампа; стол для принтера; композиция из цветов; шкаф для папок; шкаф для ключей; сейф; корзина

для мусора; столик журнальный; кресло – 2шт; кулер с водой; лотки для бумаги; канцелярские принадлежности (ручки, карандаши, ластик, бумага формат А4)

Оборудование площадки для проведения демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен проводится на площадке ИЦЭУС

Front-office

Технические средства обучения: ноутбук; мышка; принтер; телефон, факс; калькулятор; машина для ключей (имитация); терминал для кредитных карт;

Специализированная мебель: стойка ресепшн (администратора); настольная лампа; стол для принтера; композиция из цветов; шкаф для папок; шкаф для ключей; сейф; корзина для мусора; столик журнальный; кресло – 2шт; кулер с водой; лотки для бумаги; канцелярские принадлежности (ручки, карандаши, ластик, бумага формат А4)

Back-office

Технические средства обучения: ноутбук; принтер; калькулятор.

Специализированная мебель: рабочий стол; стул; стол для принтера; корзина для мусора; бумага для орг.техники (формат А4); блокноты; стикеры; пластиковая папка - 5 шт.; файлы (100 штук – 1 упаковка); разделители листов; разделители листов (в алфавитном порядке); разделите листов (по номерам); степлер; дырокол; коробка скрепок; карандаш (механический) – 5 штук; ручки 4-х цветов (комплект) - 2 комплекта; ластик; рулон самоклеющихся этикеток; штрих; держатель для ручки; брошюры; ножницы.

Программа модуля включает в себя учебную и производственную практики. Производственная практика проводится на базе предприятий гостеприимства Великого Новгорода.

Реализация практики по профилю специальности проходит в организациях:

ООО «Метида –Инвест» гостиница «Волхов».

ООО «ЕСКО» отель «Welkome inn».

4.2 Информационное обеспечение обучения

Основная 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.

Дополнительная литература:

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/475785 (дата обращения: 12.08.2021).

2. Никольская, Е.Ю. Управление качеством гостиничных услуг / Е.Ю.Никольская. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Издательство КноРус», 2021. – 198с.

3. Ушаков, Р.Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н.Ушаков, Н.Л.Авилов. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 136с.

4. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/477254 (дата обращения: 12.08.2021).

Программное обеспечение

Наименование программного продукта	**Обоснование для использования (лицензия, договор, счёт, акт или иное)**	**Дата выдачи**
Microsoft Windows 7 Professional	Dreamspark (Imagine) № 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212	30.04.2015
Microsoft Windows 10 for Educational Use	Dreamspark (Imagine) № 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212	30.04.2015
Подписка Microsoft Office 365	свободно распространяемое для вузов	-
Adobe Acrobat	свободно распространяемое	-
Teams	свободно распространяемое	-
Zoom	свободно распространяемое	-

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Наименование ресурса	**Договор**	**Срок договора**
Профессиональные базы данных		
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru Коллекция: Легендарные книги	Договор №63/юс от 20.03.2018	бессрочный
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru	Договор № 4431/05/ЕП (У)21 от 17.03.2021	31.12.2021
База открытых данных Росфинмониторинга http://www.fedsfm.ru/opendata	в открытом доступе	-
Информационные справочные системы		
Справочно-правовая система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс студенту и преподавателю)www.consultant.ru/edu/	в открытом доступе	-

Журналы периодического издания

1. «Отель»
2. «Пять звёзд»

3. «Гостиница и ресторан»

Интернет – ресурсы
1. www. clective.ru
2. www.libgost.ru
3. www. Profz. Ru
4. www. Moy-bereg.ru
5. www.bbc.co.uk/worldservice/Iearmingenglish

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Теоретические занятия проводятся в учебной аудитории оснащённой необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплин профессионального цикла: «Экономика и бухгалтерский учёт гостиничного предприятия», «Основы маркетинга гостиничных услуг», «Этика деловых отношений», а также изучение профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания», «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

Практическая подготовка по данному модулю организуется путём проведения практических и лабораторных занятий. Практические занятия проводятся в форме устных ответов, деловых игр, тестирования, контрольной работы.

Практическая подготовка при проведении учебной практики организуется путём выполнения обучающимися определённых видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка при реализации ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»: учебная практика проводится на территории колледжа; производственная практика проводится в гостиницах Великого Новгорода: «Метида–Инвест» гостиница «Волхов», ООО «ЕСКО» отель «Welkome inn», гостиница «Садко», ООО «Интурист-Новгород», имеющих возможности для проведения практической подготовки студентов на основе заключённых договоров.

Изучение МДК 04.01 завершается в 7 и 8 семестре экзаменом.

Учебная практика проводится на территории ИЦЭУС мастерская «Администрирование отеля»

Производственная практика заканчивается в 7 и 8 семестре дифференцированным зачётом.

После освоения программы профессионального модуля проводится экзамен - квалификациионный.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

- высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля

- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- прохождение стажировки в профильных организациях не реже одного раза в три года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

• высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля

• опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

5.1 Структура фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств состоит из комплекса методических и контрольно-измерительных материалов, предназначенных для определения качества результатов обучения по темам и практическим занятиям дисциплины, уровню сформированности компетенций обучающихся в ходе освоения основной профессиональной образовательной программы среднего специального образования

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Умение планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы бронирования и продаж	Защита практических работ Выполнение индивидуальных заданий
ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Умение разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта; Определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; 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; Планировать и прогнозировать продажи;	Устный опрос Кейс-задачи Экспертная оценка умений на практических занятиях

	Проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приёмам эффективных продаж	
ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Умение планировать, организовывать и контролировать деятельность службы бронирования и продаж; Знание структуры службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; Особенности работы с различными категориями гостей; Методы управления продажами с учётом сегментации; Способы позиционирования гостиницы и выделения её конкурентных преимуществ; Канала и технологии продаж гостиничного продукта; Ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; Методы максимизации доходов гостиницы; Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам	Устный опрос Контрольная работа Экспертная оценка умений на практических занятиях

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений

Результаты (освоенные общие компетенции)	Критерии оценки	Формы и методы
ОК 1 Выбирать способы и решения задач профессиональной деятельности	Уметь анализировать и решать задачи связанные с профессиональной деятельностью, оценивать плюсы и минусы полученного результата, предлагать рекомендации по решению проблем в профессиональной деятельности применительно к различным ситуациям	Экспертная оценка по результатам выполнения практических и проблемно-ситуационных заданий, заданий по учебной и производственной практике
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач, анализировать полученную информацию, выделяя главные аспекты. Структурировать полученную информацию в соответствии с	Экспертное наблюдение и оценка выполнения: практических заданий по модулю; выполнение заданий экзамена по модулю; экспертная оценка защиты отчётов по

	параметрами поиска, интерпретировать полученную информацию в контексте профессиональной деятельности	учебной и производственной практикам
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Отмечать положительную динамику в организации профессиональной деятельности; Использовать нормативно-правовую документацию в профессиональной деятельности; Точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	Экспертная оценка по результатам выполнения практических и проблемно-ситуационных задач
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Правильное выстраивание взаимоотношений при работе в группе. Соблюдение норм деловой культуры. Эффективное участие в деловом общении. Нахождение продуктивных решений в конфликтных ситуациях	Экспертное наблюдение и оценка выполнения: практических заданий по модулю; экспертная оценка защиты отчётов по учебной и производственной практикам
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекста	Грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке. Толерантность поведения в рабочем коллективе. Освоение профессиональных модулей необходимых в профессиональной деятельности	Экспертная оценка результатов выполнения практических заданий, кейс-задач, тестов
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Понимание значимости своей профессии Соблюдение норм деловой культуры. Взаимодействие с коллегами на принципах толерантного отношения	Экспертная оценка результатов выполнения практических заданий, тестовые задания
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности, эффективно обеспечивать ресурсосбережения на рабочем месте	Экспертное наблюдение и оценка выполнения: практических заданий по модулю;

эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях		экспертная оценка защиты отчётов по учебной и производственной практикам
ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	Участие в спортивных объединениях. Обязательное участие в спортивных мероприятиях колледжа	Экспертная оценка результатов выполнения практических заданий на уроках физвоспитания
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Использование различных видов информации для совершенствования профессиональной деятельности. Использование ИКТ и их применение в соответствии с конкретным характером профессиональной деятельности	Экспертная оценка результатов выполнения практических заданий, решение ситуационных задач
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Работа с различными видами информации на государственном и иностранном языках. Заполнять отчётную документацию, владеть различными способами самостоятельного поиска информации	Экспертное наблюдение и оценка выполнения: практических заданий по модулю; экспертная оценка защиты отчётов по учебной и производственной практикам
ОК 11 Использовать знания финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Правильное оценки собственной деятельности в соответствии с поставленными целями. Осуществление самостоятельного контроля профессиональной деятельности	Экспертная оценка результатов выполнения практических заданий, решение ситуационных задач

5.1 Рекомендации по использованию оценочных средств

1.Устный опрос

Пример вопроса:

1. Структура службы бронирования и продажи гостиничного продукта, её основные задачи

2. Квалификационные требования к работникам службы бронирования и продаж

Критерии оценивания:

При оценке ответа учитывается:

- полнота изложения теоретического материала;
- аргументированность изложения материала;
- культура речи;
- студент свободно владеет профессиональной терминологией

Оценка «5» ставится, дал полный в логической последовательности ответ, приводит примеры по проблематике поставленного вопроса

Оценка «4» ставится, если студент дал развёрнутый ответ на вопрос, приводит примеры, свободно владеет монологической речью, однако допускает неточности в ответе

Оценка «3» ставится, если студент показывает в основном знание изучаемого вопроса, однако полностью раскрыть тему не смог, ответы недостаточно аргументированы, ответ непоследователен, нет логического изложения материала

Оценка «2» ставится, если студент допускает серьёзные неточности при ответе на вопрос, обнаруживает неумение давать аргументированные ответы, не способен ответить на вопросы при дополнительных наводящих вопросах преподавателя

2. Контрольная работа

При выолнении контрольной работы обращается внимание на правильное использование профессиональной терминологии, логичность и точность в формулировании ответа, последовательность изложения материала

Критерии оценки	Количество вопросов	Количество вариантов заданий
Количество правильных ответов	10	2
Использование профессиональной терминологии		

Пример контрольной работы

Контрольная работа № 1

Тема: Особенности туристского продукта и технология их продаж

1. «Четыре Н» гостиничного продукта. Структурная модель туристского продукта

2. Этапы формирования гостиничного продукта

3. Выбор целевого рынка для сбыта гостиничного продукта

Основными требованиями к контрольной работе являются:

- краткость изложения;
- логичность изложения;

-
- использование профессиональной терминологии;
- грамотность изложения

Оценка «зачтено» ставится, если студент раскрывает вопросы контрольной работы; правильно формулирует понятия и категории; умеет анализировать и делать выводы по рассматриваемой теме

Оценка «не зачтено» ставится, если: контрольная работа имеет большое количество существенных ошибок; у студента отсутствует умение правильно формулировать понятия и категории, анализировать и делать собственные выводы по данной теме

Проблемные задания, где обучающимся предлагается осмыслить реальную профессионально-оринтированную ситуацию

Пример кейс-задания

Ситуация: Создание службы контроля качества услуг

Задание

1. Оценить качество услуги бронирования в отеле (по выбору студента);

2. Определить факторы негативно влияющие на качество услуг

3. Предложить критерии оценивания качества услуг

4.Написать рекомендации по повышению качества услуг

Критерии оценивания решений кейс-задач

Оценка «5» ставится, если студент: даёт чёткую аргументацию выбранного решения; свободно владеет профессиональной терминологией; предоставляет различные варианты решения проблемы; показывает хорошие теоретические знания, которые связывает с практикой.

Оценка «4» ставится, если студент: владеет профессиональной терминологией, применяет теоретические знания для решения кейса; предлагает своё решение, однако не приводит чёткой аргументации своего выбора; на поставленные вопросы отвечает правильно, но допускает некоторые неточности; при выполнении задания кейса не учитывает все возможные варианты решения проблемы.

Оценка «3» ставится, если студент: не может чётко аргументировать свой выбор решения проблемы; допускает неточности в профессиональном определении понятий, слабо применяет теоретические знания для решения кейса; при решении кейса не все факты учтены, отсутствует чёткая аргументация выбранного решения; обнаруживает недостаточно глубокое понимание изученного материала.

Оценка «2» ставится, если студент: допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл; слабо владеет теоретическими знаниями и не может применить их при решении кейса; если предлагает решение, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.

Вопросы к дифференцированному зачёту
1. Организация работы службы бронирования и продаж с клиентами
2. Основные требования к персоналу службы бронирования и продаж
3.Каналы продаж гостиничного продукта

4. Рассмотрение рекламаций, жалоб претензий при обслуживании бронирования
5. Продажа пакетов гостиничных услуг при бронировании
6. Профессиональные автоматизированные программы в службе бронирования
7. Виды документаций в службе бронирования
8. Виды скидок применяемые в гостиничном бизнесе
9. Неценовые маркетинговые решения применяемые в гостиничном бизнесе
10. Виды гостиничного продукта
11. Классификация гостиничных тарифов
12. Методы личных продаж гостиничного продукта

4. Экзамен

При подготовке к экзамену можно использовать как конспекты лекций, так и литературу, указанную в рабочей программе дисциплины, в том числе, из дополнительного списка. В каждом экзаменационном билете содержится два вопроса из разных тематических разделов дисциплины и практическое задание.

Критерии оценки	Количество билетов
Логичность и последовательность в изложении информации Использование профессиональной терминологии Демонстрация теоретических знаний Готовность к решению практических задач	25

Оценка «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 выводя.

Оценка «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 при ответе.

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: обнаружил 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.

Перечень экзаменационных вопросов

1.Сущность, цели и задачи рынка гостиничных услуг
2. Особенности российского рынка гостиничных услуг
3. Маркетинг как комплексная система управления и сбыта гостиничной продукции
4. Концепции и виды маркетинга
5. Понятие сегментации рынка гостиничных услуг
6. Приёмы позиционирования гостиничного продукта
7. Ассортиментная политика гостиницы

8. Функции службы бронирования
9. Международные гостиничные цепи. Франчайзинг
10. Стандарт приёма заявки на бронирование по телефону
11. Требования предъявляемые к персоналу службы бронирования и продаж гостиничного продукта
12. Способы гарантированного и негарантированного бронирования
13. Технологический цикл обслуживания гостей при продаже гостиничного продукта
14. Каналы получения заявок на бронирование
15. Риски при оформление заявки на сверхбронирование
16. Процедура работы с заявками на бронирование поступившими по электронной почте
17. Комитмент-условия приобретения блоков номеров
18. Приобретение туроператором блоков номеров на условиях «элотмента»
19. Комплексные автоматизированные системы в гостиничном бизнесе
20. Понятие «качество» гостиничной услуги
21. Организация рабочего места службы бронирования и продаж гостиничных услуг
22. Правила аннулирования бронирования
23. Информирование потребителя о бронировании
24. Информирование потребителя о бронировании и возможных штрафных санкций
25. Классификация потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения
26. Жизненный цикл гостиничного продукта
27. Методы оценки конкурентоспособности гостиничного продукта
28. Понятие тарифа на гостиничные услуги
29. Методы формирования цена на гостиничный продукт
30. Концепция эластичности спроса

Перечень практических заданий

1.Методика определения численности работников бронирования и продаж гостиничных услуг

2. Методы формирования гостиничного продукта. «Четыре Н» гостиничного продукта

3. Определите функции маркетинга гостиничного бизнеса

4. На рынке гостиничных услуг появился новый сегмент – «деловая женщина в командировке». Разработайте гостиничный продукт по этому сегменту

5. Разработайте гостиничный продукт для нового потребительского сегмента - люди «третьего возраста»

6. Менеджер службы бронирования информирует посетителя о великолепном качестве нового продукта. Потенциальный клиент отвечает «Меня не интересует высочайшее качество ваших услуг» Объясните почему клиент негативно реагирует на слова менеджера? Что в самом деле может интересовать клиента?

7. Вы руководитель службы маркетинга гостиницы и вас волнуют проблемы внедрения новых услуг. Сформулируйте конкретные задачи для своих сотрудников в этом направлении

8. Вы узнали, что конкурент разработал новый гостиничный продукт и устраивает презентацию этого продукта в узком кругу для своего персонала. Вы можете послать на семинар «своего» человека. Ваши действия в данной ситуации

9. Цель маркетинговой политики гостиницы в формировании положительного имиджа. Предложите концепцию совершенствования гостиничного предприятия (по выбору студента)

10. Составить анкету по выявлению потребностей покупателей и их удовлетворённости работой гостиницы

11. Определите структуру цены гостиничной услуги

12. По телефону поступил заказ от туристического агентства на бронирование номеров для группы туристов из 12 человек на 7 дней без указания пожеланий по размещению и гендерной принадлежности. Ваши действия

13. В гостиницу «Волхов» была поселена гостья Тимофеева М.А. по предварительному бронированию в 2-х комнатный номер 245. Дата заезда 1 июня, время выезда 13-00, период проживания 5 суток

В 16-00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен быть забронирован 2-х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 июня.

Администратор, просмотрев заявление о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера. Ваши действия

14. Туристическая фирма – постоянный партнёр вашего отеля, сообщает вам в 07.00 утра, что группа заезд которой ожидался в 13-00, прибудет в 9.00, и кроме заявленных 20 человек, прибудет 24. Ваши действия

15. Поступает заявка на бронирование по Интернету от постоянного гостя. Он желает забронировать номер на 4 суток для своего друга. Составьте письменный ответ на данный запрос

16. На электронный адрес отеля приходит письмо от генерального менеджера с просьбой разработать двухдневную развлекательную программу, с заселением в отеле, для сына собственника отеля и его друзей: четверых молодых людей, всем по 25 лет. Все расходы отель берёт на себя

17. К функциям службы бронирования относятся: прим заявок на бронирование номеров и составление необходимой документации. На базе имеющихся данных служба составляет картотеку гостей, ведёт статистический учёт и предоставляет данные отделу маркетинга . Разработайте бланк для внесения всех необходимых данных гостей для составления картотеки

18. Разработайте форму журнала ведения заявок в службе бронирования

19. Составьте письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя с большой кроватью , тип питания – завтрак, также предоставление трансфера из аэропорта

20.Составьте письменный ответ на жалобу постоянного гостя. В номере было холодно. В день выезда гость получил пищевое отравление каким-то не свежим блюдом на завтраке

21.По факсу поступил заказ на бронирование для туристической группы, но на требуемый период все места в отеле уже забронированы и оплачены. Составьте письменный ответ на данное обращение

22. Предложите пять конфликтный ситуаций при бронировании номеров. Предложите возможные решения конфликтных ситуаций

Перечень вопросов и заданий к квалификационному экзамену

1.Сущность, цели и задачи рынка гостиничных услуг

2. Особенности российского рынка гостиничных услуг

3. Маркетинг как комплексная система управления и сбыта гостиничной продукции

4. Концепции и виды маркетинга

5. Понятие сегментации рынка гостиничных услуг

6. Приёмы позиционирования гостиничного продукта

7. Ассортиментная политика гостиницы

8. Функции службы бронирования

9. Международные гостиничные цепи. Франчайзинг

10. Стандарт приёма заявки на бронирование по телефону

11. Требования предъявляемые к персоналу службы бронирования и продаж гостиничного продукта

12. Способы гарантированного и негарантированного бронирования

13. Технологический цикл обслуживания гостей при продаже гостиничного продукта

14. Каналы получения заявок на бронирование

15. Риски при оформление заявки на сверхбронирование

16. Процедура работы с заявками на бронирование поступившими по электронной почте

17. Комитмент-условия приобретения блоков номеров

18. Приобретение туроператором блоков номеров на условиях «элотмента»

19. Комплексные автоматизированные системы в гостиничном бизнесе

20. Понятие «качество» гостиничной услуги

21. Организация рабочего места службы бронирования и продаж гостиничных услуг

22. Правила аннулирования бронирования

23. Информирование потребителя о бронировании

24. Информирование потребителя о бронировании и возможных штрафных санкций

25. Классификация потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения

26. Жизненный цикл гостиничного продукта

27. Методы оценки конкурентоспособности гостиничного продукта

28. Понятие тарифа на гостиничные услуги

29. Методы формирования цена на гостиничный продукт

30. Концепция эластичности спроса

Перечень практических заданий

1.Методика определения численности работников бронирования и продаж гостиничных услуг

2. Методы формирования гостиничного продукта. «Четыре Н» гостиничного продукта

3. Определите функции маркетинга гостиничного бизнеса

4. На рынке гостиничных услуг появился новый сегмент – «деловая женщина в командировке». Разработайте гостиничный продукт по этому сегменту

5. Разработайте гостиничный продукт для нового потребительского сегмента - люди «третьего возраста»

6. Менеджер службы бронирования информирует посетителя о великолепном качестве нового продукта. Потенциальный клиент отвечает «Меня не интересует высочайшее качество ваших услуг» Объясните почему клиент негативно реагирует на слова менеджера? Что в самом деле может интересовать клиента?

7. Вы руководитель службы маркетинга гостиницы и вас волнуют проблемы внедрения новых услуг. Сформулируйте конкретные задачи для своих сотрудников в этом направлении

8. Вы узнали, что конкурент разработал новый гостиничный продукт и устраивает презентацию этого продукта в узком кругу для своего персонала. Вы можете послать на семинар «своего» человека. Ваши действия в данной ситуации

9. Цель маркетинговой политики гостиницы в формировании положительного имиджа. Предложите концепцию совершенствования гостиничного предприятия (по выбору студента)

10. Составить анкету по выявлению потребностей покупателей и их удовлетворённости работой гостиницы

11. Определите структуру цены гостиничной услуги

12. По телефону поступил заказ от туристического агентства на бронирование номеров для группы туристов из 12 человек на 7 дней без указания пожеланий по размещению и гендерной принадлежности. Ваши действия

13. В гостиницу «Волхов» была поселена гостья Тимофеева М.А. по предварительному бронированию в 2-х комнатный номер 245. Дата заезда 1 июня, время выезда 13-00, период проживания 5 суток

В 16-00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен быть забронирован 2-х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 июня.

Администратор, просмотрев заявление о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера. Ваши действия

14. Туристическая фирма – постоянный партнёр вашего отеля, сообщает вам в 07.00 утра, что группа заезд которой ожидался в 13-00, прибудет в 9.00, и кроме заявленных 20 человек, прибудет 24. Ваши действия

15. Поступает заявка на бронирование по Интернету от постоянного гостя. Он желает забронировать номер на 4 суток для своего друга. Составьте письменный ответ на данный запрос

16. На электронный адрес отеля приходит письмо от генерального менеджера с просьбой разработать двухдневную развлекательную программу, с заселением в отеле, для сына собственника отеля и его друзей: четверых молодых людей, всем по 25 лет. Все расходы отель берёт на себя

17. К функциям службы бронирования относятся: прим заявок на бронирование номеров и составление необходимой документации. На базе имеющихся данных служба составляет картотеку гостей, ведёт статистический учёт и предоставляет данные отделу маркетинга . Разработайте бланк для внесения всех необходимых данных гостей для составления картотеки

18. Разработайте форму журнала ведения заявок в службе бронирования

19. Составьте письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя с большой кроватью , тип питания – завтрак, также предоставление трансфера из аэропорта

20.Составьте письменный ответ на жалобу постоянного гостя. В номере было холодно. В день выезда гость получил пищевое отравление каким-то не свежим блюдом на завтраке

21.По факсу поступил заказ на бронирование для туристической группы, но на требуемый период все места в отеле уже забронированы и оплачены. Составьте письменный ответ на данное обращение

22. Предложите пять конфликтный ситуаций при бронировании номеров. Предложите возможные решения конфликтных ситуаций

Критерии оценки

Логичность и последовательность в изложении информации
Использование профессиональной терминологии
Демонстрация теоретических знаний
Готовность к решению практических задач

Оценка «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 выводя.

Оценка «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 при ответе.

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: обнаружил незнание большей части вопроса; при ответе на вопрос искажает его смысл; излагает материал беспорядочно и неуверенно.

6 ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

№№	Номер и дата Распределительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Содержание изменений	Ф.И.О. лица ответственного за изменение	Подпись