



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Педагогическим советом Колледжа

Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.  
с изм. Протокол №6 от 18 июня 2021г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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



основной профессиональной образовательной программы среднего  
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего  
звена

по специальности: *43.02.14 Гостиничное дело*

Квалификация: *специалист по гостеприимству*

*год начала подготовки: 2021*

**Разработчики:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>		<i>Варламова А.В.</i>
<i>Преподаватель</i>		<i>Чернов А.С.</i>

**Методические указания согласованы и одобрены руководителем ППСЗ:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>		<i>Варламова А.В.</i>



## 1. Практические занятия

Практические формы занятий – это такие формы организации учебного процесса, которые способствуют разнообразному (индивидуальному, групповому, коллективному) изучению поставленных вопросов и проблем, активному взаимодействию обучаемых и преподавателя, живому обмену мнениями между ними, нацеленному на выработку правильного понимания содержания изучаемой темы.

*Проведение практических занятий позволяет реализовать следующие дидактические цели и задачи:*

1) оптимально сочетать лекционные занятия с систематической самостоятельной учебно-познавательной деятельностью студентов, их теоретическую подготовку с практической;

2) развивать умения, навыки умственной работы, творческого мышления, умения использовать теоретические знания для решения практических задач;

3) формировать умение использовать справочную, правовую, нормативную документацию и специальную литературу;

4) формировать у студентов интерес исследовательской деятельности;

5) осуществлять диагностику и контроль знаний студентов по отдельным разделам и темам программы.

*Практические занятия должны отвечать общедидактическим требованиям:*

- научность;
- доступность;
- единство формы и содержания;
- обеспечение обратной связи;
- проблемность;
- учет особенностей студенческой группы и их профессиональной направленности;
- сочетание с лекционными занятиями и самостоятельной работой студентов.

### Тематика и содержание

**Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж.**

**МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников**



## **службы бронирования и продаж**

### ***Практические занятия.***

Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.

Содержание: презентация профессиограммы сотрудника службы бронирования и продаж.

## **МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж.**

### ***Практические занятия.***

Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями.

Содержание: служба бронирования. Структура. Персонал. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер; иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров

## **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.**

### **МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

### ***Практические занятия.***

Тема 2.2. Особенности работы с клиентами.

Содержание: Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем.



Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия. Формирование пакетов услуг гостиницы. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие. Формирование программ лояльности клиентов. Решение ситуационных задач.

**Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка.**

Тема 2.2. Особенности работы с клиентами.

Содержание: практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему: " Особенности работы службы бронирования и продаж с клиентами гостиницы

***Практические занятия.***

Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.

Содержание: Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.

**Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка.**

Содержание: практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему: "Документация службы бронирования и продаж "

***Практические занятия.***

Тема 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия



Содержание: Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. 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

## **МДК 04.02 Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж.**

### ***Практические занятия.***

Тема 2.1. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при бронировании номеров.

Содержание: Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке. Решение ситуационных задач.

## **Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж.**

### **МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

#### ***Практические занятия.***

Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.

Содержание: Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.

## **МДК 04.02 Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж.**

### ***Практические занятия.***

Тема 3.1. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах



Содержание: Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.

Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.

Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях:

иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер;

иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;

представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;

представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;

представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента;

представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов

### **Тематика и содержание самостоятельной работы.**

Самостоятельная работа обучающихся подразумевает получение и закрепление программы по пройденным темам самостоятельно. При выполнении самостоятельной работы студентам следует воспользоваться основной и дополнительной литературой и осуществить поиск информации в сети интернет.

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяет студентам развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний и умений, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

**Самостоятельная работа** строится из следующих видов работы:

- изучение студентами теоретического материала, подготовка к лекциям;
- изучение студентами теоретического материала по материалам курса для работы на практических занятиях;
- подбор и изучение литературы в ЭБС для выполнения индивидуального задания по составлению реферата;



- выполнение домашних заданий по теме практического занятия для текущего контроля;
- написание докладов, сообщений по курсу;
- составление конспекта.

#### Тематика и содержание самостоятельной работы

### **Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж.**

#### **Самостоятельная работа по МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж:**

Содержание: Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж.

Составление профессиограммы сотрудника службы бронирования и продаж.

Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.

Составление алгоритма работы с гостем по телефону.

Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.

Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта.

Определение задач управления каналами продаж (сбыта).

Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг.

Техники, повышающие эффективность телефонного разговора.

Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы

#### **Самостоятельная работа по МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж.**

Содержание: составление алгоритма работы с гостем по телефону.

Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.

Составить презентацию, отражающую Особенности проведение переговоров с представителями разных стран.

Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.

### **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах**

#### **Самостоятельная работа по МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.**

**Содержание:** Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса в РФ. Выполнение домашнего задания



по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в гостинице». Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле». Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле». Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования. Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления». Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы». Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования». Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним». Разработка презентации гостиничного продукта. Составление программы лояльности клиентов.

### **Самостоятельная работа по МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж.**

Содержание: Презентация службы бронирования на иностранном языке. Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы. Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке. Разработка презентации гостиничного продукта.

### **Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж.**

#### **Самостоятельная работа по МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.**

Содержание: Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании. Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию». Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании». Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице.





## 2. Информационное обеспечение обучения.

### Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной и основной литературы.

#### 1. Основная литература:

1. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 256 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-409-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473487>
2. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5a9e593b437e42.26494231](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a9e593b437e42.26494231). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>
3. 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. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
4. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2021. - 249 с. - ISBN 978-985-7234-98-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854173>
5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>
6. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>

#### 2. Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>
2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>
4. Ключевская, И. С. Технология формирования и продвижения гостиничного продукта : учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2022. —



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 10

346 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1225039. - ISBN 978-5-16-016737-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1225039>

### **3. Электронные издания (электронные ресурсы):**

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>