

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет
имени Т. Ф. Горбачева»

Кафедра производственного менеджмента

Составители
Т. Г. Королева, О. Н. Кавкаева

ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА

Методические материалы

Рекомендовано цикловой методической комиссией
специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело
в качестве электронного издания
для использования в образовательном процессе

Кемерово 2019

Рецензенты:

Закамская Л. Л. – кандидат технических наук, доцент кафедры
производственного менеджмента

Королева Татьяна Геннадьевна

Кавкаева Ольга Николаевна

**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж гостиничного продукта** [Электронный
ресурс]: методические материалы [Электронный ресурс] для обучающихся
специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело очной формы обучения /
сост. Т. Г. Королева, О. Н. Кавкаева; КузГТУ. – Электрон. издан. – Кемерово,
2019. – Систем. требования : Pentium IV; ОЗУ 8 Мб; Windows 95; мышь. –
Загл. с экрана.

Приведено содержание практических работ, материал, необходимый
для успешного изучения дисциплины, вопросы для самостоятельного
обучения, методические указания по выполнению курсовой работы

Назначение издания – помощь обучающимся в получении знаний по
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
бронирования и продаж гостиничного продукта и организовать
практическую работу.

© КузГТУ, 2019

© Королева Т. Г.,
Кавкаева О. Н.,
составление, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка	5
Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами. Самостоятельная работа	6
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями. Самостоятельная работа	6
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах. Самостоятельная работа	6
Практическое занятие № 1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора	6
Практическое занятие № 2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	6
Практическое занятие № 3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	9
Практическое занятие № 4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	1
Практическое занятие № 5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	12
Практическое занятие № 6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	13
Практическое занятие № 7. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	15
Практическое занятие № 8. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	15
Практическое занятие № 9. Формирование пакетов услуг гостиницы	16
Практическое занятие № 10. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	16
Практическое занятие № 11. Формирование программ лояльности клиентов	17
Практическое занятие № 12. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	18
Практическое занятие № 13. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей	20

Практическое занятие № 14. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	21
Практическое занятие № 15. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия	22
Практическое занятие № 16. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг	22
Практическое занятие № 17. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе	23
Практическое занятие № 18. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе	23
Практическое занятие № 19. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия	24
Практическое занятие № 20. Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд	25
Практическое занятие № 21. 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	26
Критерии оценки практической и самостоятельной работы	28
Методические указания по выполнению курсовой работы	29
Список источников	38
Приложения	

Пояснительная записка

Указания разработаны в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта основной образовательной программы и рабочей программы по дисциплине МДК.04.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта» для специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Структура данных методических материалов включает в себя: задачи для решения на практических занятиях, вопросы для подготовки к практическим занятиям, рекомендован порядок их рассмотрения с указанием литературных источников; задания к самостоятельной работе, тематика и указания по выполнению курсовой работы.

Материально-техническое оснащение.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся; технические устройства для аудиовизуального отображения информации; аудиовизуальные средства обучения; интерактивная доска; принтер лазерный; сканер; телефон; локальная сеть; подключение к глобальной сети Интернет; профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra.

Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами

Самостоятельная работа:

- 1) Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж.
- 2) Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.

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

Самостоятельная работа:

- 1) Составление алгоритма работы с гостем по телефону.
- 2) Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
- 3) Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.

Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах

Самостоятельная работа:

- 1) Проработка конспектов занятий и учебной литературы.
- 2) Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса.
- 3) Подготовить реферат на тему «История гостиничного бизнеса в России».
- 4) Выполнение домашнего задания по теме «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице».
- 5) Выполнение домашнего задания по теме «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле».
- 6) Выполнение домашнего задания по теме «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле».

Практическое занятие 1

Тема: Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 90 мин.

Литература: 1, стр. 75-81.

Задание 1.

1. Составить алгоритм бронирования номеров в отеле с использованием телефона.

2. Забронировать номера в отеле с использованием телефона. Составить диалог (вопрос-ответ): 2 варианта: 1 – менеджер по бронированию; 2 – гость.

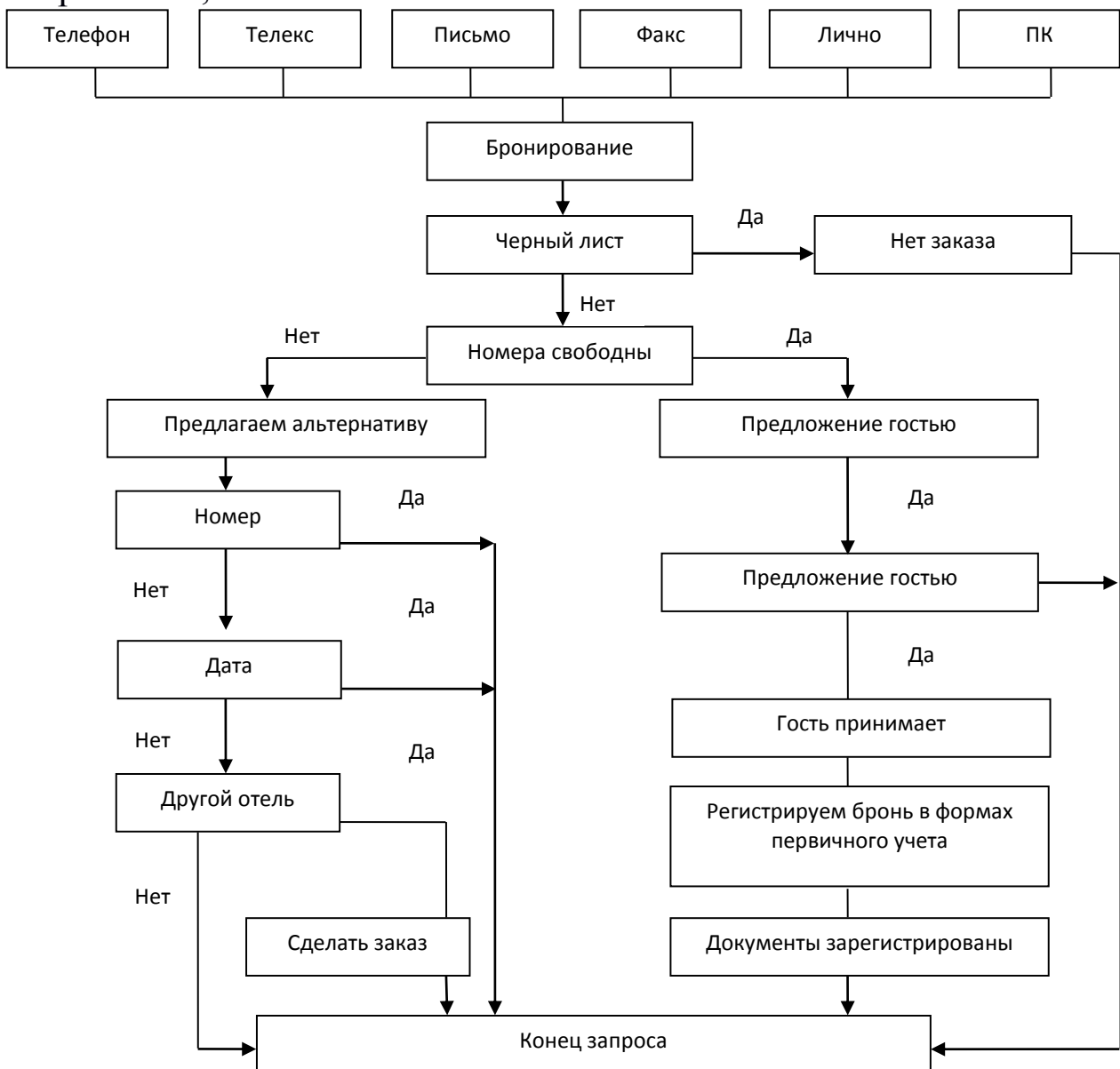


Рис. 1. Схема процесса бронирования

Задание 2.

1. Составить алгоритм бронирования номеров в отеле с использованием Интернета.
2. Забронировать номера в отеле используя любую систему on-line или off-line бронирования.
3. Проанализировать сильные и слабые стороны вышеуказанных способов бронирования.

Задание 3.

1. Составить алгоритм бронирования номеров в отеле с использованием туроператора
2. Составить таблицу из 5 самых востребованных туроператоров, провести сравнительный анализ цен на номера от туроператора и с официального сайта гостиницы, условий отмены бронирования, штрафных санкции в случае незаезда.

Задание 4.

Решите ситуацию. По электронной почте поступил заказ на английском языке от туристического агентства на бронирование номера для группы гостей из 12 человек на 7 дней без указания пожеланий по размещению и гендерной принадлежности (по половому признаку – мужчина/женщина). Ваши действия.

Самостоятельная работа: Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования».

Контрольные вопросы:

- 1) Укажите информацию, которая содержится в телефонограмме для гостя.
- 2) Выберите, к какой стадии телефонного разговора относится фраза оператора: «Добрый день. Отель «Шератон Палас». С кем я могу вас соединить»?
- 3) Укажите, на каком этапе работы с заявками отель направляет подтверждение брони.
- 4) Укажите, какие ошибки допускаются из-за отсутствия интереса в телефонном общении.
- 5) Укажите, на сколько стадий можно разделить телефонный разговор.
- 6) Укажите срок рассмотрения перспективных заявок до планируемого заезда.

Практическое занятие 2

Тема: Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 90 мин.

Литература: 1, стр. 81-90, стр. 28-33.

Задание 1.

1. Забронировать номера в отеле через официальный сайт.
2. Создать таблицу из: 5 гостиниц – 5 звезд, 5 гостиниц – 4 звезды, 5 гостиниц – 3 звезд, 5 мини-гостиниц, 5 хостелов с анализом:

- пакетных предложений;
- предложенных тарифов;
- оплаты раннего заезда и позднего выезда;
- телефонов контактных.

Задание 2.

1. Создать алгоритм бронирования через системы интернет-бронирования.
2. Забронировать номера в отеле используя любую систему on-line или off-line бронирования.

Самостоятельная работа: Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним».

Контрольные вопросы:

- 1) Перечислите требования к обслуживающему персоналу в службе бронирования?
- 2) Опишите алгоритм бронирования через сайты отелей и системы Интернет-бронирования.

Практическое занятие 3

Тема: Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций

Продолжительность работ: 90 мин.

Литература: 1, стр. 81-90, стр. 28-33.

Задание 1.

1. Забронировать номера в отеле используя центральную систему бронирования и GDS. Составить аналитическую таблицу используемых в РФ систем бронирования (отличия, преимущества).

Задание 2.

Составить алгоритм действий менеджера отдела бронирования при непосредственном общении с гостем. Составить диалог (вопрос-ответ): 2 варианта: 1 – менеджер по бронированию; 2 – гость.

Контрольные вопросы:

1) Выберите бланк, в котором присутствует следующий текст: «Мы зарегистрировали Вашу заявку и, как только у нас появятся свободные номера, мы сразу сообщим Вам об этом»: а) отмена бронирования; б) отказ в размещении; в) аннуляция в бронирования.

2) Выберите отчет, в котором отражена ежедневная деятельность отеля по бронированию: а) отчет о выплате комиссий; б) ежедневный отчет; в) отчет по совершившимся сделкам.

3) Выберите отчет, состоящий из двух частей, на основании данных которого составляются прогнозы: а) ежедневный учет; б) отчет об изменении спроса; в) отчет по совершившимся сделкам.

4) Ежемесячный отчет – это: а) отчет, позволяющий проанализировать, как изменялась загрузка гостиницы за месяц; б) отчет, учитывающий не только возможный процент загрузки гостиницы, но и возможную прибыль от различных сегментов рынка; в) отчет, содержащий информацию об активности гостиницы за прошедший месяц; г) статистическое подведение итогов прошедшего месяца.

5) Эффективная коммуникация – это: а) совершенный сервис, признание гостей и прибыль от продаж; б) координация работы служб гостиницы; в) ключ к совершенному сервису и высокому качеству обслуживания гостей.

6) Укажите, что входит в ежедневное оперативное совещание службы: а) текущая и перспективная загрузка; б) обзор информации о заездах; в) обсуждение деталей встречи гостей в аэропорту; г) проведение конференций, семинаров.

7) Укажите, нумеруются ли страницы журнала передачи смены: а) да; б) нет; в) можно нумеровать, но допускается не нумеровать.

8) Укажите классы автоматизированных систем управления в отелях: а) системы службы приема и размещения, управления потоками, коммерческим отделом, кассовыми аппаратами и интернет-бронированием; б) системы службы приема и размещения, управления коммерческим отделом, кассовыми аппаратами, интернет-бронированием и финансово-хозяйственной деятельности; в) системы службы приема и размещения, управления потоками, коммерческим отделом, кассовыми аппаратами, складами и поставщиками, работы с жалобами клиентов.

9) Выделите критерии выбора современных систем: а) функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование современных аппаратных и программных средств; б) функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, возможность оплаты переводом и наличие сопроводительной документации; в) функциональность, дружелюбный интерфейс, опыт работы, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование различных видов оплат.

10) Укажите стоимость сопровождения автоматизированной системы: а) ежемесячная, годовая; б) оплата обучения и сопровождения при покупке системы; в) ежемесячная, годовая.

11) CRS-системы – это системы: а) управление коммерческим отделом и банкетной службы; б) управления взаимоотношениями с клиентами; в) центрального бронирования.

12) Back Office – это системы: а) управления финансово-хозяйственной деятельностью; б) занимающиеся внутренним финансовыми потоками и прочей внутренней гостиничной документацией; в) автоматизации службы приема и размещения, включают в службы бронирования, портье, управление номерным фондом.

Практическое занятие 4

Тема: Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 90 мин.

Литература: 1, стр. 81-90, стр. 28-33.

Задание 1.

Туристическая фирма «Интурсервис» направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания: «Просим забронировать в Вашей гостинице одноместный номер на 3 суток на гражданина РФ Белова Сергея Семеновича. Просим выслать на электронную почту подтверждение бронирования».

2 варианта: 1 вариант – подготовить факс-заявку на гарантированное бронирование от туристической фирмы; 2 вариант – подготовить подтверждение бронирования.

Задание 2.

Гражданин Литвы Вейс Витас просит забронировать в вашей гостинице номер DBL для инвалидов на неделю. Забронировать номер и выслать по электронной почте подтверждение бронирования.

2 варианта: 1 вариант – подготовить факс-заявку на негарантированное бронирование от лица гостя; 2 вариант – подготовить подтверждение бронирования.

Контрольные вопросы:

- 1) Охарактеризуйте алгоритм рассмотрения заявок на бронирование.
- 2) Каков порядок регистрации и подтверждения бронирования?
- 3) Охарактеризуйте виды заявок. Какие действия по ним вы будете выполнять?

Практическое занятие 5

Тема: Групповое бронирование с использованием профессиональных программ

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 90 мин.

Литература: 1, стр. 81-90, стр. 28-33.

Задание 1.

Туристическая фирма «Интурсервис» направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания: «Просим забронировать в Вашей гостинице группу туристов из 6 человек. Из них 5 мужчин и 1 женщина. Список ФИО гостей прилагает-

ся. Заезд: 15.10.2016 в 12.00. Выезд: 17.10.2016 в 12.00. Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории. Фирма произведет оплату за своих гостей по безналичному расчету. Но счета необходимо выставить на каждого гостя отдельно». Необходимо забронировать номера с использованием профессиональной программы.

Задание 2.

Туристическая фирма «Интурсервис» направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания: «Просим разместить в Вашей гостинице группу туристов из 4 человек в двухместные номера. Все гости мужчины. Список ФИО гостей прилагается. Заезд: сегодня в 12.00. Выезд: завтра в 12.00. Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории. Старший группы ФИО платит за всех наличными. Счет необходимо выставить на одного человека (старшего). Выписать предварительный счет на оплату и поселить группу. Выписать группу. Необходимо забронировать номера с использованием профессиональной программы.

Задание 3.

Ситуационная задача. По факсу поступил заказ на бронирование для туристической группы из 15 человек, но на требуемый период все места в отеле уже забронированы и оплачены. Ваши действия.

Контрольные вопросы:

- 1) Охарактеризуйте алгоритм рассмотрения групповых заявок на бронирование.
- 2) Каков порядок регистрации и подтверждения группового бронирования?
- 3) Охарактеризуйте виды групповых заявок. Какие действия по ним вы будете выполнять?

Практическое занятие 6

Тема: Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 90 мин.

Литература: 1, стр. 81-90.

Задание 1.

Туристическая фирма «Интурсервис» направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания: «Просим разместить в Вашей гостинице группу туристов из 4 человек в двухместные номера. Все гости мужчины. Список ФИО гостей прилагается. Заезд: сегодня в 12.00. Выезд: завтра в 12.00. Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории. Старший группы ФИО платит за всех наличными. Счет необходимо выставить на одного человека (старшего). Выписать предварительный счет на оплату и поселить группу. Выписать группу». Необходимо забронировать номера с использованием профессиональной программы.

Задание 2.

Туристическая фирма «Интурсервис» направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания: «Просим забронировать в Вашей гостинице группу туристов из 6 человек. Все гости мужчины. Список ФИО гостей прилагается. Заезд: 19.10.2016 в 12.00. Выезд: 21.10.2016 в 12.00. Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории. Просим включить в стоимость дополнительную услугу «Экскурсионное обслуживание» стоимостью 5000 руб. на каждого гостя. Экскурсии будут проходить каждый день. Фирма произведет оплату за своих гостей по безналичному расчету. Но счета необходимо выставить на каждого гостя отдельно». Необходимо забронировать номера с использованием профессиональной программы.

Контрольные вопросы:

- 1) Охарактеризуйте алгоритм рассмотрения коллективных заявок на бронирование.
- 2) Каков порядок регистрации и подтверждения коллективного бронирования?
- 3) Охарактеризуйте виды коллективных заявок. Какие действия по ним вы будете выполнять?

Практическое занятие 7

Тема: Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 90 мин.

Литература: 1, стр. 81-90, стр. 28-33.

Задание 1.

Туристическая фирма «Интурсервис» направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания: «Просим забронировать в Вашей гостинице группу туристов. Все гости мужчины. Список ФИО и даты заезда гостей прилагается.

Дата заезда и выезда	Кол-во номеров
Заезд 01.09.2013 в 12.00 Выезд 02.09.2013 в 12.00	3 двухместных
Заезд 01.09.2013 в 12.00 Выезд 05.09.2013 в 12.00	2 двухместных
Заезд 03.09.2013 в 12.00 Выезд 06.09.2013 в 12.00	1 одноместный
Заезд 04.09.2013 в 12.00 Выезд 05.09.2013 в 12.00	1 одноместный

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории. Наша фирма заключила с Вами договор о сотрудничестве». Необходимо выставить счет на оплату по тарифу «Клубный» и забронировать группу.

Контрольные вопросы:

- 1) Назовите программы бронирования.
- 2) Приведите алгоритм бронирования на примере одной из программ.

Практическое занятие 8

Тема: Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 90 мин.

Литература: 4, стр. 41-56.

Задание 1.

Составьте алгоритм построения и проведения презентации услуг гостиницы региона (на выбор).

Контрольные вопросы:

- 1) Что такое презентация?
- 2) Какие виды презентации существуют?
- 3) Этапы подготовки к презентации.
- 4) Этапы проведения презентации.

Практическое занятие 9

Тема: Формирование пакетов услуг гостиницы

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 90 мин.

Литература: 4, стр. 143-157.

Задание 1. Опишите самые распространенные пакетные предложения в мире.

Задание 2. Приведите примеры необычных пакетных предложений в мире.

Задание 3. Проанализируйте пакетные предложения гостиниц города региона и разработайте пакетное предложение для гостиницы региона (на выбор).

Контрольные вопросы:

- 1) Перечислите самые распространённые пакетные предложения услуг гостиницы региона.
- 2) Назовите примеры необычных пакетных предложений в мире.
- 3) Какие сложности могут быть при разработке пакетных предложений?

Практическое занятие 10

Тема: Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 90 мин.

Литература: 2, стр. 18-20, 4, стр. 71-87.

Задание 1. Разработайте программу совершенствования клиентоориентированности гостиницы региона (на выбор). Для этого: определите цели; факторы, воздействующие на потребителя,

и степень их влияния в процессе его «взаимоотношений» с гостиницей; разработайте комплекс необходимых методов и инструментов.

Контрольные вопросы:

- 1) Что такое клиентоориентированность?
- 2) Чем она важна для гостиничного предприятия?
- 3) Назовите основные цели стратегической клиентоориентированности гостиничного предприятия.
- 4) Что поможет усовершенствовать совершенствование клиентоориентированного процесса?

Практическое занятие 11

Тема: Формирование программ лояльности клиентов

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 90 мин.

Литература: 4, стр. 154-157.

Задание 1.

Из представленных в таблице программ лояльности для потребителей гостиничных услуг (предложения дополнительных выгод постоянным клиентам, используемые для удержания постоянных клиентов, поддержания благоприятного имиджа и привлечения новых клиентов) укажите те, которые применяются в гостиничной сфере Кемеровской области. Ответ обоснуйте и подкрепите примерами.

Программа лояльности клиентов

Вид программы	Описание программы	Примеры
Фиксированные скидки	Скидки гостям от открытой цены	Скидки постоянным клиентам
		Скидки на группы
		Сезонные скидки
		Скидки при бронировании не менее чем за какой-то определенный период
Накопительная система скидок	Клиент набирает определенное количество проведенных в гостинице ночей и затем получает значительные льготы на пользование гостиничными услугами	При наборе определенного количества ночей в отеле
		При наборе определенной суммы за проживание

Бонусные баллы	Предоставление определенного количества баллов за каждую ночь проживания	При наборе нужного количества бонусных баллов можно купить на них: – проживание в отеле; – обед в ресторане; – дополнительные услуги (спортивные, оздоровительные, досуговые и т. п.)
Привилегии	Дополнительные поощрения клиента	Ранний заезд
		Бесплатный трансфер
		Организация бесплатных экскурсий
		Подарки от отеля
		Поздравления с днем рождения
		Публикации с СМИ о лучших гостях (с их разрешения)
		Невзимание платы за второго человека или за дополнительную кровать для ребенка
Специальные акции	Мероприятия, организуемые отелем для постоянных клиентов	Организация тематических вечеров и праздников
		Фуршеты и банкеты
		Спортивные мероприятия и соревнования
Корпоративные программы	Программы для привлечения и удержания корпоративных клиентов	Специальные цены на размещение больших групп
		Особая процедура отмены бронирования
		Возможность раннего приезда и позднего отъезда
		Помощь представителя отеля при организации мероприятий
		Льготные цены на аренду конференц-залов, ресторанов, дополнительного оборудования

Контрольные вопросы:

- 1) Что такое программа лояльности?
- 2) Виды программ лояльности.

Практическое занятие 12

Тема: Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций

Продолжительность работ: 90 мин.

Литература: 1, стр. 90-102.

Задание 1.

В службу бронирования вашего отеля поступила заявка на бронирование трехместного номера категории «стандарт» для семьи из 4 человек. Номер бронирует супруг Козлов Сергей Михайлович, супруга Козлова Тамара Михайловна, дети Козлов Дмитрий Сергеевич – 10 лет и Козлова Мария Сергеевна – 3 года. Дата заезда – текущая дата +3, суток проживания – 5, полный пансион. Индивидуальное бронирование, источник – реклама. Выполнить бронирование номеров, произвести предварительное расселение. Заполнить Информацию о госте (обязательны поля Ф.И.О., Страна, Источник и Сегмент). Необходимо оформить бланки подтверждения бронирования.

Задание 2.

Фирма ООО «Огни Москвы» бронирует номера для своих сотрудников (проведение семинара) – трехместный номер стандарт (Кокорин Артем Сергеевич, Жигалов Игорь Васильевич, Мозжеров Артем Валерьевич), двухместный «люкс» (Русова Екатерина Александровна, Шихирина Евгения Андреевна) и два одноместных стандарта (Ярмамедова Мадина Ярмамедовна, Сидорова Ольга Владимировна). Дата заезда – текущая+3, суток проживания 4. Сотрудница фирмы ООО «Огни Москвы» Ярмамедова Мадина Ярмамедовна в день заезда не прибыла. Необходимо оформить бланки подтверждения бронирования, аннуляции бронирования.

Задание 3.

В службу бронирования вашего отеля поступила заявка на бронирование двухместного номера категории «люкс» от Ненова Дмитрия Михайловича, дата заезда текущая дата +3, суток проживания 4. Индивидуальное бронирование, источник – рекомендации. Необходимо оформить бланки подтверждения бронирования.

Задание 4.

За два дня до заезда Ненов Дмитрий Михайлович отменил бронирование двухместного люкса. Необходимо оформить бланки аннуляции бронирования.

Контрольные вопросы:

- 1) Назовите правила аннулирования бронирования.

2) Перечислите состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.

3) Правила консультирования потребителей о применяемых способах бронирования.

Практическое занятие 13

Тема: Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций

Продолжительность работ: 180 мин.

Литература: 1, стр. 90-102.

Задание 1.

На основании данных практической работы № 12 сформировать следующие отчеты по бронированию:

- 1) отчет по загрузке за период (день, неделя, месяц);
- 2) прогноз загрузки отеля за период (день, неделя, 10 дней);
- 3) отчет по заездам на дату (на 2 любые конкретные даты);
- 4) отчет по выездам на дату (на 2 любые конкретные даты).

Задание 2.

В службу бронирования поступила заявка на бронирование группы преподавателей из г. Набережные Челны (Назарова Елена Ивановна, Петров Иван Сергеевич, Лысенко Алена Владимировна, Маркова Ольга Ивановна, Васина Наталья Викторовна, Китушин Сергей Геннадьевич) с текущая дата + 4, суток проживания 6. Зарезервировать для данной группы 3 стандартных двухместных номера. Оплата по безналичному расчету.

В службу бронирования по телефону поступила заявка от Алексейкиной Тамары Степановны о бронировании двухместного номера «люкс» с текущая дата + 5, суток проживания 3, заезд в 9:00.

В службу бронирования по телефону поступила заявка от Рузер Евгении Сергеевны о бронировании двухместного номера «люкс» с текущая дата + 6, суток проживания 3, заезд в 9:00. Дополнительные условия: номер с душем и видом из окна, этаж 2.

Сформировать план загрузки номерного фонда на день (текущая дата +3, текущая дата +4, текущая дата +5, текущая дата +6). Сформировать статистику по бронированию и графики заезда гостей. Распечатать все виды документации.

Задание 3.

Ситуационная задача. Поступила заявка с просьбой внести изменения в ранее сделанное бронирование на два одноместных номера. Просят изменить сроки заезда (гости прибудут на день позже) и категорию забронированных номеров (с одноместных на полулюкс). Также просят аннулировать бронирование одного номера. Продемонстрируйте необходимые действия.

Контрольные вопросы:

- 1) Опишите методику расчета загрузки номерного фонда гостиницы
- 2) Назовите и охарактеризуйте основные службы гостиницы.

Практическое занятие 14

Тема: Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 180 мин.

Литература: 2, стр. 12-17.

Задание 1. Опишите организацию службы бронирования и продаж в полностью автоматизированной гостинице. Какие виды и формы документации используются?

Задание 2. Опишите организацию службы бронирования и продаж в частично автоматизированной гостинице. Какие виды и формы документации используются?

Контрольные вопросы:

- 1) Назовите автоматизированные системы управления гостиницей.
- 2) Как отличаются виды и формы документации в зависимости от уровня автоматизации гостиницы?

Практическое занятие 15

Тема: Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 90 мин.

Литература: 4, стр. 115-118.

Задание 1. Проанализируйте факторы, влияющие на ценообразование гостиницы региона (на выбор):

1. Спрос
2. Предложение
3. Потребители
4. Государственное регулирование цен
5. Участники канала сбыта
6. Конкуренция
7. Издержки.

Контрольные вопросы:

1) Спрос и предложение как фактор, влияющий на ценообразование гостиничного предприятия.

2) Конкуренция как фактор, влияющий на ценообразование гостиничного предприятия.

3) Издержки как фактор, влияющий на ценообразование гостиничного предприятия.

Практическое занятие 16

Тема: Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций

Продолжительность работ: 180 мин.

Литература: 4, стр. 110-115.

Задание 1.

Гостиница продает свои услуги через цепь посредников, состоящую из турагента и туроператора. Каждый из посредников делает свою наценку на стоимость услуг гостиницы в размере 10 %

от цены. Как увеличится цена на гостиничные услуги для конечного потребителя относительно цены гостиницы?

Контрольные вопросы:

- 1) Метод ценообразования на основе издержек.
- 2) Метод ценообразования на основе текущих цен (цен конкурентов).
- 3) Метод ценообразования на основе спроса потенциальных потребителей.

Практическое занятие 17

Тема: Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций

Продолжительность работ: 90 мин.

Литература: 4, стр. 118-121.

Задание 1. Сравните скидочные системы гостиниц города. Сделайте вывод.

Задание 2. Разработайте скидочную систему для гостиницы города (на выбор). Обоснуйте её применение.

Контрольные вопросы:

- 1) Виды тарифов в гостиничном предприятии.
- 2) Виды скидок в гостиничном предприятии. Факторы, влияющие на них.

Практическое занятие 18

Тема: Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций

Продолжительность работ: 180 мин.

Литература: 4, стр. 41-56.

Задание 1. Проведите маркетинговый анализ и разработайте комплекс неценовых маркетинговых решений для гостиницы города (на выбор). Заполните таблицу.

Таблица – «Неценовые маркетинговые решения для гостиницы»

Направления неценовых маркетинговых решений	Виды
Разработка и апробация новых услуг	
Реклама и PR (связи с общественностью)	
Прямые продажи	
Продвижение	
Распределение	

Контрольные вопросы:

- 1) Последовательность мероприятий по управлению маркетинговой деятельностью отеля.
- 2) Виды неценовых маркетинговых решений.

Практическое занятие 19

Тема: Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 180 мин.

Литература: 4, стр. 110-123.

Задание 1. Проанализируйте подходы к определению тарифа гостиниц региона (на выбор): приведите примеры гостиниц использующих следующие подходы к определению тарифов и их комбинации: сезонные фиксированные цены, пакетные предложения, динамическое сезонное ценообразование; спецпредложения, динамическое ценообразование, BAR. Сделайте вывод.

Самостоятельная работа: Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы».

Контрольные вопросы:

- 1) Сезонные фиксированные цены.
- 2) Пакетные предложения.
- 3) Динамическое сезонное ценообразование.
- 4) Спецпредложения.
- 5) Динамическое ценообразование.
- 6) BAR.

Практическое занятие 20

Тема: Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций

Продолжительность работ: 1440 мин.

Литература: 1, стр. 75-102, 3 стр. 10-11.

Задание 1.

Распечатать график бронирования по внесенным данным:

1. Кокорин Артем Сергеевич, Жигалов Игорь Васильевич, Мозжеров Артем Валерьевич – трехместный номер стандарт, дата заезда – текущая +3, суток проживания 4.

2. Русова Екатерина Александровна, Шихирина Евгения Андреевна – двухместный «люкс», дата заезда – текущая +4, суток проживания 4, оплачено.

Внести дополнительное бронирование и распечатать измененный график.

3. Ярмamedова Мадина Ярмamedовна, Сидорова Ольга Владимировна – два одноместных стандарта, дата заезда текущая +2, суток проживания 6.

Задание 2.

Ситуационная задача. При гарантированном бронировании агентам по бронированию необходимо получить дополнительную информацию. В зависимости от способа гарантии агенту может понадобиться определенная информация. Определите, какая информация потребуется?

Задание 3.

Ситуационная задача. Письмо, подтверждающее бронирование номера, содержит намерение обеих сторон, а именно – принимающей стороны (отеля) и приезжего (гостя) соответственно предоставить или воспользоваться связанными с проживанием услугами. Какую информацию должно содержать письмо-подтверждение?

Задание 4.

Эффективная система отчетностей по бронированию помогает рассчитать количество свободных номеров и спрогнозировать до-

ход от их бронирования. Какие составляются отчеты по бронированию?

Самостоятельная работа: 1) Проработка конспектов занятий и учебной литературы. 2) Подготовка к практическим занятиям. 3) Подготовка ответов на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1) Как проводится проверка обновляющейся информации по бронированию мест?

2) Как проводится проверка по специальным заказам на услуги?

3) Как проводится проверка по состоянию номерного фонда?

Практическое занятие 21

Тема: 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

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций

Продолжительность работ: 840 мин.

Литература: 1, стр. 75-102.

Задание 1.

Ситуационная задача. Поступила дополнительные пожелания к оформлению забронированного номера. Гость просит, чтобы в номере была установлена кровать, а также к заезду украсить номер цветочной композицией и поставить шампанское. Ваши действия?

Задание 2.

Ситуационная задача. Туристическая фирма – постоянный партнер 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, она будет насчитывать 24. Ваши действия?

Задание 3.

Ситуационная задача. За час до прибытия гостей выясняется, что забронировавшая номер супружеская пара приезжает с четырехлетним ребенком. Ваши действия?

Самостоятельная работа: 1) Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании.
2) Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании».

Контрольные вопросы:

1) Как происходит передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам?

2) Как происходит передача информации соответствующим службам отеля по заказанным услугам гостей?

Критерии оценки практической и самостоятельной работы

90–100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80–89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой вопрос;

60–79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0–59 баллов – при правильном и неполном ответе только на один из вопросов; при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Шкала оценивания:

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	2	3	4	5

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

I. Общие положения

Курсовая работа – самостоятельная разработка в соответствии с требованиями конкретной темы, отображающая приобретенные теоретические и практические знания и практические навыки, умения работать с литературой, анализировать источники, делать обстоятельные и обоснованные выводы.

Выполнение курсовой работы направлено на закрепление профессиональных компетенций:

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.

Курсовая работа выполняется на IV курсе 8 семестре.

Цель выполнения курсовой работы – закрепление полученных теоретических знаний и приобретению практических навыков при решении конкретных задач: организации обслуживания в индустрии гостеприимства; понимании технологических процессов в гостиничном сервисе, их роли в обслуживании клиентов.

Выполнение курсовой работы направлено на развитие навыков ведения самостоятельной работы, применение методик исследования и экспериментирования при решении разрабатываемых в курсовой работе вопросов.

Задачи обучающихся при подготовке курсовой работы:

- систематизация, закрепление и расширение знаний, полученных при изучении соответствующего курса;

- развитие навыков самостоятельной научно-исследовательской деятельности;

- проявление и развитие творческой инициативы для получения результатов, имеющих практическую ценность;

- сбор и подготовка материалов для последующего выполнения выпускной квалификационной работы;

- изучение технологий и стандартов обслуживания клиентов в гостиницах и других средствах размещения.

В процессе работы обучающиеся должны уметь:

- осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-теоретической и практической информации по теме исследования;

- анализировать научную и учебно-методическую литературу;
- обобщать изученный материал;
- делать выводы и предложения.

Вопросы, рассматриваемые в курсовой работе, основываются на:

- существующей законодательной базе России;

- обобщении отечественного и зарубежного опыта;

- анализе статистического и фактического материала по выбранной проблематике и увязке его с макро- и микропроцессами развития гостиничной индустрии в условиях становления рыночных отношений;

- формировании точки зрения автора по рассматриваемым проблемам.

В работе должны содержаться:

- анализ объекта и предмет исследования, действующих нормативных положений, международных стандартов, имеющейся научной литературы по исследуемой теме;

- разработка собственных предложений обучающегося и их теоретическое и практическое обоснование.

Общими требованиями к курсовой работе являются:

- целевая направленность;
- четкость построения;
- логическая последовательность изложения материала;
- достаточная глубина исследования и полнота освещения поставленных вопросов;

- аргументированность;
- краткость и точность формулировок;
- конкретность изложения результатов;
- обоснованность выводов и рекомендаций;
- грамотное оформление.

II. Структура и содержание курсовой работы

Процесс выполнения курсовой работы включает в себя следующие этапы

1. Планирование выполнения курсовой работы
2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы
3. Изучение литературных источников.
4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части
5. Изучение практических материалов
6. Подготовка к защите курсовой работы

Курсовая работа представляет собой логичное самостоятельное исследование и должна состоять из двух частей: теоретической и практической.

Курсовая работа выполняется на примере конкретного предприятия или абстрактной модели предприятия гостиничного бизнеса.

Объем курсовой работы должен составлять не менее 25-30 страниц печатного текста.

Курсовую работу следует выполнять в соответствии со сроками, установленными учебным планом и графиком учебного процесса.

Тему курсовой работы обучающийся выбирает самостоятельно. Примерная тематика курсовых работ представлена в Приложении 1. Обучающийся может предложить свою тему, связанную с его интересами и практической деятельностью. В этом случае тема должна быть согласована с руководителем курсовой работы.

Курсовая работа должна содержать:

Титульный лист

Содержание

Введение

Теоретическая часть

Практическая часть

Заключение

Список использованных источников

Приложения

Титульный лист (прил. 2) и содержание оформляются по

установленной форме и помещаются в начале работы.

Введение

Во введении должно быть освещено:

- актуальность темы курсовой работы;
- цель и задачи курсовой работы;
- предмет и объект исследования
- освещенность темы в литературных источниках;
- основные методы исследования;
- обоснование структуры работы.

При обосновании выбора темы курсовой работы необходимо показать её значение и актуальность для развития гостиничных предприятий в мире, стране и регионе.

Актуальность: обоснование необходимости исследования в настоящее время, выявление потребности, определение проблемы; какие источники информации свидетельствуют о том, что проблема существует и ее важно решить.

Цель: тип проблемы, общий запланированный результат. Цель курсовой работы определяется в зависимости от выбранной тематики, формулируется четко и кратко в одно предложение.

Задачи: подцели; конкретные и, поддающиеся измерению возможные изменения ситуации, которая определена при постановке проблемы, частные запланированные результаты. Задачи курсовой работы вытекают из поставленной цели и соответствуют структуре работы, но не повторяют ее полностью. Рекомендуются выделять не более 5-6 задач.

Объект исследования – то, что изучает исследователь: вещи, свойства, отношения и образуемые ими всевозможные системы, например, в экономике – предприятие, регион.

Предмет исследования: круг вопросов и проблем, который интересует исследователя в объекте. Как правило, предмет исследования находится в границах объекта и отражается в названии темы работы.

Методы научного исследования – способы достижения нового знания, определенные процедуры, совокупность приемов, определенных действий над изучаемым объектом (например, наблюдения, анализ документов, опрос, эксперимент, системный подход, индукция, дедукция, факторный анализ, гипотеза, абстрагирование и идеализация и другие).

В случае выполнения работы научно-исследовательского характера во введении следует дать оценку современного состояния решаемой научной проблемы, чётко сформулировать ее новизну и обосновать необходимость её исследования.

При характеристике освещенности темы в литературных источниках, необходимо отметить несколько основных работ по теме и обязательно дать характеристику материалам периодических журналов для специалистов гостиничного бизнеса, указать наиболее значимые Интернет-ресурсы, а также отметить, какие вопросы в специальной литературе освещены в недостаточной степени.

Объем введения должен занимать не более 2 страниц.

Первый раздел (теоретический)

В первом разделе рассматриваются теоретические аспекты исследования в соответствии с выбранной темой курсовой работы. Теоретический раздел курсовой работы должен быть разбит на отдельные параграфы в зависимости от темы работы. В ней должно быть полно и систематизировано изложено состояние вопроса, которому посвящена данная работа.

В теоретической части работы должен быть представлен критический обзор источников по данной проблеме, документов, нормативных актов, дан анализ практического опыта, в том числе зарубежного, обоснована позиция, принимаемая в данной работе, учитывающая его специфику. Отражается не только состояние проблемы по имеющейся литературе, но и определяются, если возможно, пути ее решения, обосновываются в зависимости от темы работы логика исследования, принципиальная схема, основные этапы выполнения работы, обоснование информационной базы, методов, инструментария исследования для выполнения практической части работы. При выполнении раздела обязательно используются монографии, материалы периодической печати, ресурсы Интернет, в том числе иностранные источники. В тексте для наглядности используются иллюстрации.

Теоретическую часть завершают выводы. Важно указать, какие задачи решены, какой результат получен, как полученный результат влияет на дальнейшую логику построения и содержание работы. Объем 12–15 страниц.

Второй раздел (практический)

Во втором разделе курсовой работы, на базе собранного теоретического материала по теме курсовой работы, а также материалов учебной практики, проводится анализ изучаемой проблемы конкретного предприятия.

Практическая часть является основной частью курсовой работы, ее объем должен составлять не менее 50% общего объема работы. Основная цель практической части работы состоит в анализе конкретного вопроса исследования, поэтому в конце данного раздела необходимо дать заключение на основе проведенного анализа. Выполнение практической части требует знания содержания используемой информации, умения рассчитывать показатели. Промежуточные и конечные результаты практической части работы сводятся в таблицы, диаграммы, графики, рисунки красочно оформленные, дается оценка полученных результатов. Объем 15–20 страниц.

В первом параграфе (2.1) практической части должна быть представлена общая характеристика предприятия: полное наименование предприятия; юридический и почтовый адрес, адрес сайта, форма собственности и организационно-правовая форма хозяйствования предприятия; месторасположение; год образования; техническая оснащенность, ассортимент предлагаемых услуг (предоставление услуг размещения, питания, предоставления спортивно-оздоровительных услуг, конференц-услуг и т.д.); стоимость услуг; организационная структура управления; основные потребители услуг и т.д., история развития предприятия, управляющая компания, описание интерьера и экстерьера здания, наличие современных технологий («умный дом» и т.д.).

Во втором и третьем параграфах (2.2 и 2.3) анализируется выбранная тема курсовой работы на конкретном примере. Параграфы должны содержать в себе большое количество аналитического и статистического материала, подтверждающего выводы по отдельным вопросам исследования.

Во 2 параграфе в зависимости от темы курсовой работы может быть представлена модель организационно-управленческой структуры (ОС) гостиницы и/или отдельной службы гостиницы (представить в виде схемы), отметить тип (линейный, функциональный, линейно-функциональный), основные преимущества и недостатки данной ОС.

Если при анализе ОС предприятия и/или службы будут выявлены недостатки, их можно будет вынести в рекомендации по улучшению службы/отдела/подразделения.

Необходимо описать организацию службы/технологию предоставления услуги, соответствующую выбранной теме курсовой работы.

Технология включает в себя методы, приемы, режим работы, последовательность операций и процедур. Технология тесно связана с применяемыми средствами, оборудованием, инструментами, используемыми материалами.

Целесообразно смоделировать конкретный технологический процесс в гостинице (можно представить схематично) и дать полную характеристику данному процессу, например, техпроцессу предоставления услуги питания в данной гостинице.

Также может быть представлено подробное описание организации и технологии работы службы бронирования и продаж, а именно:

- Функции и задачи службы. Принципы работы службы

- Состав службы. Графики работы персонала службы

- Требования, предъявляемые к помещениям службы

- Оборудование рабочих мест сотрудников службы

- Должностные инструкции работников службы (полные ДИ вынести в Приложения)

- Взаимодействие службы с другими подразделениями гостиницы (представить схематично)

- Технические средства, обеспечивающие работу службы (оргтехника, оборудование, инвентарь и т.д.)

- Правила и инструкции по использованию данного оборудования (вынести в Приложение)

- Технологическая документация, используемая в работе службы

- Этика и этикет работников службы

- Операционные стандартные процедуры

- Требования, предъявляемые к персоналу службы: квалификационные, медицинские и т.д.

- Имидж работников службы

- Культура взаимоотношений между сотрудниками службы и гостями.

Описать портрет гостя, при соответствующей теме работы (провести сегментацию гостей по демографическому /возрастному /географическому признаку).

В третьем параграфе (2.3) приводятся предложения по улучшению деятельности предприятия на основе анализа оперативных показателей деятельности и анализа изучаемой проблемы. Результаты предоставляются в виде сводных таблиц и наглядных графиков, комплекса мероприятий и конкретных предложений, вытекающих из результатов выполненной работы, способствующих улучшению деятельности службы приема и размещения.

Заканчивается практическая часть работы выводами, в которых дается оценка проведенного исследования и материала, изложенного в этой части работы.

Заключение

В заключении подводится итог всей работы. Здесь необходимо дать краткие выводы по теоретической и практической части курсовой работы. Результаты исследования должны соотноситься с общей целью и поставленными задачами во введении. Рекомендации должны формироваться с учетом того, что сделано обучающимся в работе, как и где должны быть использованы полученные результаты и разработанные материалы. Объем заключения должен составлять 2 страницы.

Список использованных источников

После текста работы приводится список использованных источников, который должен включать не менее 20 источников. Список оформляется в соответствии с существующими правилами.

В список включаются использованные источники, которые группируются по следующим разделам:

официальные материалы, нормативные документы, акты;
книги;
статьи;
ресурсы Интернет.

В каждом разделе источники располагаются в алфавитном порядке.

Приложения

Приложение – это материал, уточняющий, иллюстрирующий, подтверждающий отдельные положения курсовой работы и не вошедший в текст основной части.

Приложения включают в себя материал, который имеет вспомогательный характер. Это могут быть объемные таблицы, схемы, диаграммы, графики, поясняющий материал теоретической части курсовой работы. В приложение можно включить документы, собранные в ходе учебной практики.

Приложения необходимо располагать в порядке появления ссылок в тексте основных разделов.

Пример оформления содержания курсовой работы представлен в приложении 3.

Защита курсовой работы проводится в форме собеседования, в ходе которого обучающемуся могут быть заданы как устные вопросы по изложенному материалу, так и письменные задания, относящиеся к теме курсовой работы. Оценка курсовой работы доводится до обучающегося непосредственно после окончания собеседования. Проверка правильности выполнения заданий производится преподавателем вне аудитории. Инструментом измерения сформированности компетенций является собеседование, и проводимое по содержанию и компонентам курсовой работы.

Критерии оценивания:

90–100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80–89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой вопрос;

60–79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0–59 баллов – при правильном и неполном ответе только на один из вопросов; при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Шкала оценивания:

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	2	3	4	5

Список источников

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия [электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 336 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/gostinichnaya-industriya-433890>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис.[электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/gostinichnyu-servis-433891>

Дополнительная литература

3. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. – Режим доступа: <http://new.znaniy.com/go.php?id=987236>
4. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2020. – 207 с. – Режим доступа: <http://new.znaniy.com/go.php?id=1044188>
5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – Режим доступа: <http://new.znaniy.com/go.php?id=961505>

Интернет ресурсы

1. <http://www.travelmole.com>
2. <http://www.hotelnews.ru>
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru>
6. <http://www.gaomoskva.ru>
7. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

Приложение 1

Тематика курсовой работы:

1. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта (для конкретной гостиницы).
2. Организация управления каналами продаж (сбыта) (на примере конкретной гостиницы).
3. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг.
4. Рекомендации по повышению эффективности проведения телефонных переговоров.
5. Особенности проведение переговоров с представителями разных стран.
6. Альтернативные способы бронирования мест в отеле.
7. Анализ возможностей бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий.
8. Анализ возможностей бронирования мест через туроператора.
9. Анализ возможностей бронирования мест через центральную систему бронирования.
10. Сравнительный анализ автоматизированных систем управления.
11. Разработка алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов.
12. Разработка презентации гостиничного продукта (на примере конкретной гостиницы).
13. Разработка программы лояльности клиентов (на примере конкретной гостиницы).
14. Стандарты качества обслуживания в службах гостиницы.
15. Сравнительный анализ взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы в гостинице категории три звезды.
16. Сравнительный анализ построения внутренней коммуникации в гостинице в гостинице категории три звезды.
17. Анализ работы оператора по бронированию (на примере конкретной гостиницы).
18. Разработка информативного материала для потребителей о бронировании гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы)
19. Рекомендации по улучшению работы службы бронирования (на примере конкретной гостиницы).

Приложение 2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет

имени Т. Ф. Горбачева»

Институт экономики и управления

Кафедра производственного менеджмента

КУРСОВАЯ РАБОТА

по МДК.04.01

«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
бронирования и продаж гостиничного продукта»

тема *«(пишется выбранная тема
и название гостиницы)»*

Обучающийся _____
(ФИО)

(индекс групп)

Руководитель
работы _____

(ФИО)

Курсовая работа
защищена с оценкой _____

(дата)

(подпись)

Кемерово 20

Приложение 3

Пример оформления содержания курсовой работы

*Тема: Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта
(для конкретной гостиницы)*

Введение

1. Теоретические основы организации службы бронирования и продаж.

1.1. Организационная структура службы

1.2. Требования организации рабочего места сотрудника службы бронирования и продаж

1.3. Технология взаимоотношений между сотрудниками службы и гостями.

2. Анализ системы сбыта (на примере конкретной гостиницы)

2.1. Характеристика гостиницы

2.2. Анализ системы сбыта гостиницы

2.3. Рекомендации по совершенствованию системы сбыта

Заключение

Список использованных источников

Приложения