## АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки

**«**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА БРОНИРОВАНИЯ И РЕГИСТРАЦИИ ГОСТЕЙ**»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА БРОНИРОВАНИЯ И РЕГИСТРАЦИИ ГОСТЕЙ»

**г.Москва, 2021г.**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

#### 1. Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

Рабочая программа «Организация процесса бронирования и регистрации гостей» является частью дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Менеджмент гостиничного сервиса», разработанной на основе:

– Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

– Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц», утвержденного Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395),

– Положения о структуре дополнительной профессиональной программы АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт», утвержденный ректором от 01.09.2016г.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения программы слушатель должен:

**уметь:**

- осуществлять планирование деятельности службы бронирования и продаж;

- оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж

в материальных ресурсах и персонале;

- определять численность функциональные обязанности работников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта;

- организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов;

- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; осуществлять гарантированное бронирование различными методами;

- аннулировать бронирование;

- владеть технологией ведения телефонных переговоров; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;

- выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;

- осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;

- выбирать и определять показатели качества работы службы бронирования и продаж, определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

- разрабатывать и представлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта

**знать:**

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;

- методика определения потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; направления работы отделов бронирования и продаж;

- функциональные обязанности работников службы бронирования и продаж (WS) рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка (WS);

- организационные и правовые основы деятельности службы бронирования и продаж (WS) задачи, функции и особенности работы службы бронирования и продаж (WS) требования к сотрудникам службы (WS);

- виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;

- (WS) состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;

-правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных туристов, компаний, турагентств, туроператоров; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;

- правила аннулирования бронирования;

В результате изучения программы обучающийся осваивает элементы компетенций:

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для  выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,  руководством, клиентами |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом  особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном  языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

Перечень профессиональных компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| **ВД 4** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** |
| 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 продажи гостиничного |

На реализацию Рабочей программы отводится 62 часа.

Завершается обучение по программе проведением экзамена.

**2. Учебный план программы**

#### «Организация процесса бронирования и регистрации гостей»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование тем** | **Всего, час.** | **В том числе** | | |
| **Лекции** | **Практика** | **Форма**  **контроля** |
| 1. | Служба бронирования и продаж | 12 | 8 | 4 | - |
| 2. | Планирование деятельности службы бронирования и продаж | 12 | 8 | 4 | - |
| 3. | Охрана труда в гостинице. Проведение инструктажей | 12 | 8 | 4 | - |
| 4. | Мотивация и стимулирование персонала службы бронирования и продаж | 12 | 8 | 4 | - |
| 5. | Организация и контроль качества обслуживания | 10 | 8 | 2 | - |
| 6. | **Итоговая аттестация** | 4 |  | 4 | экзамен |
| **ИТОГО** | | 62 | 40 | 22 |  |

**3. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

Реализация программы обеспечивается высококвалифицированными педагогическими и научно-педагогическими кадрами, имеющими достаточный опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности образовательной программы, состоящими в штате АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт».

#### 4. Материально-технические условия реализации программы:

Обучение проводится с применением системы дистанционного обучения, которая предоставляет неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде, электронной библиотеке образовательного учреждения из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

* + доступ к учебным программам, модулям, изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам;
  + фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;
  + проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
  + формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
  + взаимодействие между участниками образовательного процесса, посредством сети "Интернет".
  + идентификация личности при подтверждении результатов обучения осуществляется с помощью программы дистанционного образования института, которая предусматривает регистрацию обучающегося, а так же персонифицированный учет данных об итоговой аттестации.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение программы

1. Журнал для отельеров [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://hotelier.pro/>

2. Издательская группа. Ряд деловых журналов по бухгалтерии, менеджменту, маркетингу. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.dis.ru>

3. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://prohotel.ru>

**Информационное обеспечение обучения**

1. ГОСТ Р 53423-2009 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010

2. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 2013–01–01. – М.: Стандартинформ, 2013

3. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009

4. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. – Введ. 2014–01–01. – М.: Стандартинформ, 2009

5. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.

6. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.

7. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.

**6. Оценочные материалы**

Перечень вопросов к экзамену

1. Линейная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Охарактеризуйте службы. Приведите пример гостиницы с данной структурой.

2. Какие средства должна использовать телефонистка в гостинице для четкого приема и передачи сообщений по телефону. Какие ошибки, возникают из-за плохой подготовленности к разговору.

3. Функциональная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Охарактеризуйте службы. Приведите пример гостиницы с данной структурой.

4. Охарактеризуйте способы резервирования мест в гостиницах. Дайте их подробную характеристику.

5. Технология приема телефонного звонка и соединение с нужным номером. Типичные ошибки в поведении речи «говорящего».

6. Охарактеризуйте виды бронирования и способы гарантирования бронирования. В чем их особенности? Приведите пример письма представителя компании, если используется бронирование гарантированное компанией.

7. Линейно-функциональная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Охарактеризуйте службы. Приведите пример гостиницы с данной структурой.

8. Охарактеризуйте работу телефонной службы в гостинице.

9. Деятельность гостиницы при бронировании. Какие решения принимают гостиницы, пытаясь снизить ущерб от неявки гостей.

10. Технологический цикл обслуживания гостей. Охарактеризуйте взаимодействие служб в процессе гостевого цикла.

11. Охарактеризуйте виды заявок, и какие действия по ним Вы будете выполнять.

12. Бронирование: определение, виды, показатели бронирования, способы бронирования мест в гостинице. Какую информацию (основная и дополнительная) должна содержать заявка.

13. Какие используются методы оплаты при бронировании.

14. Охарактеризуйте взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами и виды соглашений (договора).

15. Как проводится работа с письмами – заявками на размещение в гостинице? Каков порядок их регистрации и подтверждения бронирования.

16. Каков порядок аннуляции бронирования. Раскройте суть этого вопроса. Какие виды отчетов применяются в гостинице. Охарактеризуйте их.

17. Охарактеризуйте прием информации по телефону и передачу её клиенту. Какие ошибки, возникают из-за плохой подготовленности к разговору.

18. Гарантированное и негарантированное бронирование. Способы гарантирования бронирования. 19. Охарактеризуйте этапы обслуживания гостей в гостинице.

20. Расскажите об основных требованиях, предъявляемых к персоналу службы бронирования.

21. Охарактеризуйте виды организационных структур управления в гостиничном бизнесе. Как Вы представляете организационную структуру частной гостиницы.

22. Какие показатели оценки деятельности гостиницы влияют на её конкурентосопобность. Приведите примеры и расчеты показателей.

23. Охарактеризуйте жизнедеятельность гостиницы.

24. Проанализируйте бронирование с использованием Интернета и туроператора.

25. Охарактеризуйте групповое бронирование.

26. Какие достоинства и недостатки имеет бронирование туристических услуг по сети Интернет? 27. Охарактеризуйте отчеты по бронированию. В чем заключается суть аннуляции бронирования? 28. Охарактеризуйте ошибки, которые возникают в процессе бронирования номера?

29. Охарактеризуйте общие стандарты качества обслуживания в гостиницах.

30. Охарактеризуйте запросы от организаторов групповых мероприятий в отеле

31. Охарактеризуйте стандарты по групповым бронированиям в отеле

32. Охарактеризуйте услуги, предоставляемые корпоративному клиенту отелем

33. Что нужно контролировать во время проживания группы?

34. Охарактеризуйте ошибки с группами на этапе бронирования

35. Охарактеризуйте критерии контроля качества бронирования номера

36. Охарактеризуйте способы работы с возражениями при бронировании номера.

37. Какие ошибки делает оператор службы бронирования при бронировании номера?