УТВЕРЖДЕНА
приказом ООО Бизнес-центр «Грант»
от 28 июля 2026 г. № 1-оп/2026

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

повышения квалификации

«Организация работы службы бронирования и продаж в гостиничных и санаторно-курортных организациях»

Трудоёмкость: 16 академических часов

Форма обучения: очная

Казань, 2026

1. Общая характеристика программы

Вид программы: дополнительная профессиональная программа повышения квалификации.

Цель: совершенствование компетенций по организации процесса бронирования, обработке входящих обращений, управлению каналами продаж, клиентской базой и конверсией.

Категория слушателей: руководители и специалисты служб бронирования, отделов продаж, коммерческих служб, служб приёма и размещения гостиниц, санаториев и иных средств размещения.

Требования к поступающим: к освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование, а также лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Форма обучения: очная. Электронное обучение и дистанционные образовательные технологии в базовой редакции программы не применяются.

Трудоёмкость и срок освоения: 16 академических часов, как правило, в течение двух учебных дней. Один академический час аудиторного занятия составляет 45 минут.

Язык образования: русский.

Итоговая аттестация: зачёт в форме итогового практического задания и ответов на контрольные вопросы.

Выдаваемый документ: лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаётся удостоверение о повышении квалификации установленного Организацией образца.

Консультационные и диагностические работы: диагностика процессов заказчика, аудит службы, подготовка отчёта и индивидуальных рекомендаций могут оказываться по отдельному заданию, но не входят в 16 академических часов образовательной программы.

2. Нормативная и методическая основа

Программа разработана с учётом Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказа Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266, квалификационных требований и профессиональных задач соответствующих руководителей и специалистов, а также потребностей организаций индустрии гостеприимства.

Программа не присваивает новую квалификацию и направлена на совершенствование профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

3. Планируемые результаты освоения

По результатам освоения программы слушатель должен уметь:

- организовывать последовательный процесс обработки заявки от первого обращения до подтверждения бронирования
- выбирать и контролировать каналы продаж, тарифы, акции и специальные предложения
- применять речевые модули и стандарты письменной коммуникации при работе с гостем
- выявлять потери конверсии и формировать меры по улучшению взаимодействия служб

Результаты оцениваются по способности слушателя применить изученные алгоритмы к профессиональной ситуации, обосновать решение и определить критерии контроля.

4. Учебный план

№	Наименование модуля	Всего	Теория	Практика	Контроль

№	Наименование модуля	Всего	Теория	Практика	Контроль
1	Организация коммерческой деятельности и процесса бронирования	4	2	2	текущий контроль
2	Тарифы, клиентская база и автоматизация	4	2	2	текущий контроль
3	Телефонные и текстовые обращения	4	2	2	текущий контроль
4	Управление конверсией и практическая отработка	3	1	2	текущий контроль
	Итоговая аттестация	1	—	—	зачёт
	ИТОГО	16	7	8	

Промежуточная аттестация не предусматривается. Текущий контроль встроен в обсуждение рабочих ситуаций и выполнение практических заданий.

5. Календарный учебный график

Период	Содержание	Объём
Учебный день 1	Вводная часть, первые модули программы, практические задания и текущий контроль	8 ак. ч.
Учебный день 2	Оставшиеся модули, практическая отработка, итоговое задание и зачёт	8 ак. ч.

Конкретные календарные даты, время начала и окончания занятий устанавливаются расписанием для каждой группы. Допускается иное распределение часов по дням при сохранении общей трудоёмкости и содержания программы.

6. Содержание модулей

6.1. Организация коммерческой деятельности и процесса бронирования (4 ак. ч.)

- роль службы бронирования в цепочке продаж и взаимодействие с другими подразделениями
- организация рабочих мест, функции сотрудников и основные показатели службы
- каналы бронирования и этапы движения заявки

Практическая часть: разбор профессиональных ситуаций, работа с алгоритмами и материалами конкретного объекта в объёме, не содержащем конфиденциальной информации.

6.2. Тарифы, клиентская база и автоматизация (4 ак. ч.)

- работа с тарифами, скидками, акциями и программами лояльности
- формирование и использование клиентской базы
- PMS- и CRM-системы: фиксация, распределение и контроль обращений

Практическая часть: разбор профессиональных ситуаций, работа с алгоритмами и материалами конкретного объекта в объёме, не содержащем конфиденциальной информации.

6.3. Телефонные и текстовые обращения (4 ак. ч.)

- выявление потребностей, презентация продукта, работа с ценой и возражениями
- структура делового письма, требования к скорости ответа и единый тон коммуникации
- речевые модули, сценарии и правила их применения

Практическая часть: разбор профессиональных ситуаций, работа с алгоритмами и материалами конкретного объекта в объёме, не содержащем конфиденциальной информации.

6.4. Управление конверсией и практическая отработка (3 ак. ч.)

- типичные потери на этапах продаж и бронирования
- пошаговая отработка звонков и переписки на рабочих ситуациях
- меры контроля качества обработки обращений

Практическая часть: разбор профессиональных ситуаций, работа с алгоритмами и материалами конкретного объекта в объёме, не содержащем конфиденциальной информации.

7. Организационно-педагогические условия

К реализации программы привлекаются специалисты, имеющие профильное образование, профессиональную квалификацию и практический опыт по тематике соответствующих модулей.

Для очных занятий используются учебное помещение или площадка заказчика, компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, экран, маркерная доска, доступ к презентационным и раздаточным материалам. Для практических заданий могут использоваться обезличенные документы и рабочие ситуации заказчика.

Учебно-методические материалы:

- схема обработки входящего обращения
- шаблон контроля заявок
- примеры речевых модулей и деловой переписки
- практические кейсы по бронированию

Условия обучения слушателей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья определяются индивидуально до начала обучения с учётом характера программы, выбранной площадки и необходимых специальных условий.

8. Оценочные материалы и итоговая аттестация

Текущий контроль проводится посредством вопросов, наблюдения за выполнением практических заданий и обсуждения решений. Итоговая аттестация проводится в пределах последнего занятия.

8.1. Контрольные вопросы

1. Какие этапы обработки обращения должны быть зафиксированы в PMS или CRM?
2. Какие сведения необходимо получить до презентации варианта размещения или путёвки?
3. Чем рабочий речевой модуль отличается от жёсткого заученного текста?
4. Какие показатели позволяют оценить потери конверсии?
5. Какие требования следует закрепить для обработки текстовых обращений?

8.2. Итоговое практическое задание

Разработать алгоритм обработки входящего обращения: запрос гостя, подбор предложения, работа с возражением по цене, фиксация результата и последующее действие сотрудника.

8.3. Критерии оценки

- решение соответствует поставленной профессиональной ситуации
- предложена последовательность действий и распределены зоны ответственности
- учтены основные риски и пределы полномочий
- определены проверяемые критерии результата

- на контрольные вопросы даны правильные ответы не менее чем по 70 процентам позиций

Результат «зачтено» выставляется при выполнении не менее четырёх из пяти критериев. В остальных случаях выставляется результат «не зачтено». Результат фиксируется в сводной ведомости учебной группы.

9. Методические рекомендации

Преподаватель адаптирует примеры и практические ситуации к типу объекта и составу группы, не изменяя цель, планируемые результаты, общую трудоёмкость и форму итоговой аттестации. При необходимости до начала занятий у заказчика запрашиваются обезличенные локальные материалы.

Основное внимание уделяется применению материала в рабочей ситуации. Теоретические положения сопровождаются разбором примеров, обсуждением решений и практической отработкой.

10. Перечень основных нормативных источников

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- Приказ Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
- Локальные нормативные акты ООО Бизнес-центр «Грант», регулирующие приём, образовательный процесс, контроль результатов и выдачу документов о квалификации.
- Актуальные профессиональные стандарты, квалификационные требования, нормативные и методические материалы по тематике программы — в части, применимой к должностям и задачам слушателей.