

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.09.2025 10:13:19

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da147f415362ffaf9ee37e73fa19

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

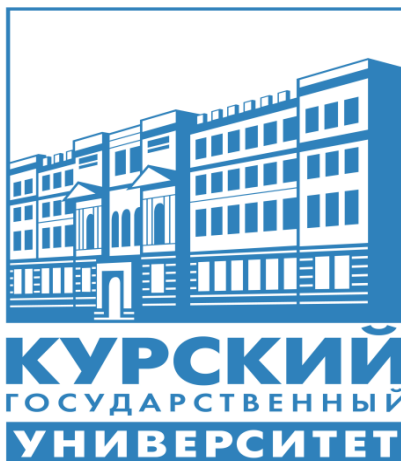
высшего образования

«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ ПО**

**ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг
МДК.02.03 Организация и осуществление бронирования гостиничных
услуг
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство**



Курск 2023

Составитель:

Косинова Ж.В. - преподаватель ФГБОУ ВО «КГУ», колледжа коммерции,
технологий и сервиса

Содержание

1.	Пояснительная записка	3
2.	Практическое занятие 1. Тема: Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора	7
3.	Практическое занятие 2. Тема: Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	7
4.	Практическое занятие 3. Тема: Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	8
5.	Практическое занятие 4. Тема: Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	9
6.	Практическое занятие 5. Тема: Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	9
7.	Практическое занятие 6.Тема: Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	10
8.	Практическое занятие 7.Тема: Оформление заказов на бронирование номеров. Решение ситуационных задач	10
9.	Практическое занятие 8.Тема: Оформление групповых заявок на бронирование	11
10.	Практическое занятие 9.Тема: Решение ситуационных задач на бронирование номеров	12
11.	Практическое занятие 10.Тема: Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	13
12.	Практическое занятие 11. Тема: Оформление заказов на бронирование	23
13.	Практическое занятие 12.Тема: Составление ответов на письменные запросы гостей в ситуациях	24
14.	Практическое занятие 13.Тема: Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	25
15.	Практическое занятие 14.Тема: Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	26
16.	Практическое занятие 15.Тема: Формирование пакетов услуг гостиницы	27
17.	Практическое занятие 16.Тема: Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	28
18.	Практическое занятие 17.Тема: Формирование программ лояльности клиентов	28
19.	Практическое занятие 18.Тема: Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	29
20.	Практическое занятие 19.Тема: Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции	29
21.	Практическое занятие 20.Тема: Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	30
22.	Практическое занятие 21.Тема: Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	30

Пояснительная записка

Методические рекомендации по выполнению практических занятий ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг МДК.02.03 Организация и осуществление бронирования гостиничных услуг являются частью рабочей программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Содержание методических указаний по выполнению практических занятий соответствует требованиям ФГОС СПО.

Процесс выполнения практических работ по профессиональному модулю направлен на формирование следующих компетенций:

- ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
- ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
- ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг
- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
- ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
- ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
- ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
- ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
- ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
- ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

В результате выполнения практических работ по профессиональному модулю обучающийся должен уметь:

- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.

В методических указаниях содержатся требования к выполнению практических занятий, в которых дается теоретический материал, задания для выполнения, контрольные вопросы.

Практические занятия предназначены для закрепления и углубления знаний и умений, полученных во время лекционных занятий. При подготовке к практическим занятиям следует использовать литературу из представленного списка, а также руководствоваться приведенными указаниями и рекомендациями.

На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике практических занятий.

При подготовке к практическому занятию обучающийся должен ознакомиться с планом занятия, изучить конспект лекций, соответствующие разделы учебников и учебных пособий. Для лучшего запоминания и понимания прочитанного следует составить конспект прочитанного. При этом необходимо выбирать основные положения и избегать механического переписывания материала. После изучения материала рекомендуется ответить на вопросы, рекомендуемые для самоконтроля. Затем следует составить план ответа на вопросы плана занятий.

В ходе практического занятия выясняется степень усвоения обучающимися понятий и терминов по темам профессионального модуля, умение обучающихся применять полученные знания для решения конкретных практических задач.

В результате выполнения заданий и ответа на контрольные вопросы обучающийся получает оценку.

Критерии оценки практической работы

Оценка «отлично» выставляется, если обучающийся активно работает в течение всего практического занятия, дает полные ответы на вопросы и показывает при этом глубокое овладение лекционным материалом, знание соответствующей литературы, способен выразить собственное мнение по данной проблеме, проявляет умение самостоятельно и аргументировано излагать материал, анализировать явления и факты, делать самостоятельные обобщения и выводы.

Оценка «хорошо» выставляется при условии соблюдения следующих требований: обучающийся активно работает в течение практического занятия, вопросы освещены полно, изложения материала логические, обоснованные фактами, со ссылками на соответствующие нормативные документы и литературные источники, освещение вопросов завершено выводами, обучающийся обнаружил умение анализировать факты и события, а также выполнять учебные задания. Но в ответах допущены неточности, некоторые незначительные ошибки, имеет место недостаточная аргументированность при изложении материала, допущены логические ошибки при решении задач.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, когда обучающийся в целом овладел сути вопросов по данной теме, обнаруживает знание лекционного материала, законодательства и учебной литературы, пытается анализировать факты и события, делать выводы и решать задачи. Но на занятии ведет себя пассивно, дает неполные ответы на вопросы, допускает грубые ошибки при освещении теоретического материала или 3-4 логических ошибок при решении задач.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, когда обучающийся обнаружил несостоятельность осветить вопрос, вопросы освещены неправильно, бессистемно, с грубыми ошибками, отсутствуют понимания основной сути вопросов, выводы, обобщения, обнаружено неумение решать практические задачи.

Практическое занятие 1.

Тема: Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.

Цель: научиться проводить анализ заявок на бронирование с использованием телефона, Интернета и туроператора.

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. Согласно заданию составить технологическую схему работы администратора гостиницы.
3. Заполнить необходимую документацию.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Задание №1. Поступила заявка по телефону с просьбой внести изменения в ранее сделанное бронирование на три одноместных номера. Просят изменить сроки заезда (гости придут на день раньше) и категорию забронированных номеров (с одноместных на полулюкс). Также просят аннулировать бронирование одного номера.

Задание №2. 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.

Задание №3. Поступает заявка на бронирование по Интернету от постоянного гостя. Он желает забронировать номер на 4 суток для своего друга. Составьте письменный ответ на данный запрос.

Задание №4. Поступает заявка по Интернету для бронирования номеров и ресторана для проведения свадебного мероприятия. Количество человек-50. Оформите письменный ответ по Интернету с указанием стоимости каждого мероприятия, а также примерный подсчет общей стоимости проживания и использования ресторана.

Задание №5. В гостиницу поступает заявка от туроператора «Библиоглобус» на бронирование 50 номеров для туристов. Номера различной категории: люкс, стандарт, апартаменты. И различными видами из окна: не имеет значения, с видом на море, с видом на парковку. Ответьте на данный запрос, если у Вас составлен договор на предоставление гостиничных номеров для данного туроператора.

Задание №7. Туристический оператор – постоянный партнер вашего отеля, сообщает вам в 7:00 утра, что группа, заезд которой ожидался в 13:00, прибудет в 9:00. И кроме заявленных 20 человек она будет насчитывать 24. Ваши действия.

Практическое занятие 2.

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

Цель: научиться проводить анализ заявок на бронирование через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. Согласно заданию составить технологическую схему работы администратора гостиницы.
3. Заполнить необходимую документацию.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Задание №1. Укажите в таблице 1, 2 недостающие, на ваш взгляд, вербальные установки

Таблица 1 Вербальные установки

Негативные выражения	Позитивные выражения
Я с вами не согласен...	Думаю/по моему мнению
Вы меня неправильно поняли...	Я неправильно выразился
Боюсь, мы сможем ответить не раньше ...	Надеюсь, мы вам ответим уже ...
Я не могу Вам ничего обещать	
Я не знаю	
Как вас зовут?	Представьтесь, пожалуйста

Мы не сможем это сделать	
Мы не сможем сделать это до тех пор, пока ...	
Извините, что не смогла Вам помочь	
Вы не поняли	Давайте обсудим некоторые моменты
Вы ошибаетесь	
Простите, что побеспокоил	
Не беспокойтесь	
Не раньше, чем...	

Таблица 2 Работа с установками

Негативная установка	Позитивная установка
Я не смогу это сделать...	У меня все получается
Что будет, если я ошибусь...	
Мне не хватит нужных аргументов ...	Приведу весомые аргументы
Мое слабое место будет заметно окружающим...	
Я могу подвести...	
Мне поручили такое ответственное дело, а я его завалю.....	Я не подведу руководителя, оказавшего мне доверие
Никто не может сделать это лучше...	
С этими людьми невозможно работать...	
Не уроню ли я своего достоинства..(авторитетен ли.., не смешон ли.., не испуган, не скучен, не суетлив и тд.)	Я профессионал и делаю правильно свою работу

Задание №2. Через сайт отеля «Сибирь» поступила заявка на бронирование двухместного номера с питанием полупансион для семейной пары. Особые пожелания – украсить номер цветами и оформить праздничный завтрак в номер. Действия оператора по бронированию.

Практическое занятие 3.

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

Цель: научиться проводить анализ заявок на бронирование через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. Согласно заданию составить технологическую схему работы администратора гостиницы.
3. Заполнить необходимую документацию.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Задание №1. Через центральную систему бронирования поступает заказ от гостя нежелательного для вашего отеля. Вы не можете принять этот заказ. Ваши действия.

Задание № 2. Регистрация впервые зашедшего гостя в гостиницу. Бронирование и последующее поселение в одноместном номере с типом питания «завтрак».

Задание №3 Регистрация группы гостей. Предварительное бронирование 3 двухместных номера с питанием по типу «полный пансион» было сделано компанией.

Практическое занятие 4.

Тема: Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ

Цель: научиться проводить индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. Согласно заданию составить технологическую схему работы администратора гостиницы.
3. Заполнить необходимую документацию.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Перед выполнением практических заданий студентам необходимо разделиться на группы по 2 человека. Один студент играет роль гостя, другой – роль администратора. Задание выполняется в программе индивидуально каждым студентом в своей папке.

Задание №1. Принятие администратором заявки на бронирование 3 двухместных номера с типом питания «завтрак» группы гостей на русском языке. Оплата будет производиться кредитной картой.

Задание №2. Принятие администратором заявки на бронирование 5 одноместных номеров с питанием «полупансион» группы гостей на русском языке. Оплата будет производиться по факту заселения.

Практическое занятие 5.

Тема: Групповое бронирование с использованием профессиональных программ

Цель: научиться проводить групповое бронирование с использованием профессиональных программ

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. Согласно заданию составить технологическую схему работы администратора гостиницы.
3. Заполнить необходимую документацию.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Перед выполнением практических заданий студентам необходимо разделиться на группы по 2 человека. Один студент играет роль гостя, другой – роль администратора. Задание выполняется в программе индивидуально каждым студентом в своей папке.

Задание №1. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование 7 двухместных номеров определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты имеется всего 6 свободных двухместных номера, и 2 одноместных. Разрешите данную ситуацию в пользу гостиницы. (*представьте в виде диалога*).

Практическое занятие 6.

Тема: Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ

Цель: научиться проводить Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. Согласно заданию составить технологическую схему работы администратора гостиницы.
3. Заполнить необходимую документацию.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Перед выполнением практических заданий студентам необходимо разделиться на группы по 2 человека. Один студент играет роль гостя, другой – роль администратора. Задание выполняется в программе индивидуально каждым студентом в своей папке.

Задание №1. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование 8 двухместных номеров определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты имеется всего 5 свободных двухместных номера, и 2 одноместных. Разрешите данную ситуацию в пользу гостиницы. (*представьте в виде диалога*).

Практическое занятие 7.

Тема: Оформление заказов на бронирование номеров. Решение ситуационных задач.

Цель: научиться оформлять заказы на бронирование номеров, решать ситуационные задачи.

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. Решить задачи.
3. Заполнить необходимую документацию.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Задача №1 Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере 1 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера 1-категории — 4000 рублей;

при заезде гостя 4 мая в 07.00, а выезде - 10 мая в 23.00.

Задача №2 Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере 1 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера 1-категории — 4000 рублей;

при заезде гостя по брони 1 мая в 18.00, а выезде - 5 мая в 12.00.

Задача №3 Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 10.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 24000 рублей;

при заезде гостя 3 мая в 19.00, а выезде - 5 мая в 13.00

Задача №4 Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 10.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 24000 рублей;

при заезде гостя 4 мая в 15.00, а выезде - 6 мая в 17.00

Практическое занятие 8.

Тема: Оформление групповых заявок на бронирование

Цель: научиться оформлять заказы на бронирование номеров, решать ситуационные задачи.

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. Решить задачи.
3. Заполнить необходимую документацию.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Задача №1 Рассчитать плату за проживание 10 человек + 1 руководитель в 2-местных номерах 2 категории и в 1-местном номере 1 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 13.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 20% от стоимости номера в сутки;
4. цена 2-местного номера 2-категории — 3000 рублей;
5. стоимость в 1-местном номере 1 категории – 2000 рублей;

при заезде гостей 8 мая в 07.00, а выезде - 13 мая в 18.00

Задача №2 Рассчитать плату за проживание в 3-местных номерах 1 категории для группы из 18 человек в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 11.00;
3. плата за бронирование взимается не взимается;
4. цена 3-местного номера 1-категории — 4000 рублей;

при заезде гостей по брони 2 мая в 18.00, а выезде - 5 мая в 12.00

Задача №3 Рассчитать плату за проживание в номерах «люкс» 10 человек в гостинице, при размещении по 2 человека в номере в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 10.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 24000 рублей;

при заезде гостя 3 мая в 19.00, а выезде - 5 мая в 13.00

Задача №4 Рассчитать плату за проживание 8 человек в 2-местном номере 2 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;

3. плата за бронирование не взимается;
4. цена 2-местного номера 2-категории — 3000 рублей;

при заезде гостя 5 мая в 09.00, а выезде - 12 мая в 17.00

Задача №5 Рассчитать плату за проживание 16 человек при размещении в 4-местных номерах в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-места в номере — 600 рублей;

при заезде гостей по брони 18 марта в 19.00, а выезде - 22 марта в 06.00

Практическое занятие 9.

Тема: Решение ситуационных задач на бронирование номеров.

Цель: научиться оформлять заказы на бронирование номеров, решать ситуационные задачи.

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. Решить задачи.
3. Заполнить необходимую документацию.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Задача №1 Рассчитать плату за проживание в 2-местном номере 2 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена 2-местного номера 2-категории — 3000 рублей;

при заезде гостя 5 мая в 09.00, а выезде - 12 мая в 17.00

Задача №2 Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера — 1600 рублей;

при заезде гостя по брони 15 марта в 19.00, а выезде - 19 марта в 06.00

Задача №3 Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 10.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 2400 рублей;

при заезде гостя 15 мая в 20.00, а выезде - 17 мая в 20.00

Задача №4 Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 10.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 2500 рублей;

при заезде гостя 11 мая в 23.00, а выезде - 16 мая в 14.00

Практическое занятие 10.

Тема: Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ

Цель: изучить особенности работы с иностранными гостями (сотрудниками фирм)

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. Решить задачи.
3. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Задание № 1. Составьте конспект.

В ходе деловых переговоров с представителями зарубежных фирм и организаций необходимо помнить, что участниками этих контактов являются граждане разных государств. От правильной организации и проведения деловых переговоров во многом зависит будущее принятых решений. На секретаря ложится большая организационная работа. Выполняя профессиональные обязанности, секретарю-референту необходимо учитывать некоторые национальные особенности делового общения и ознакомить с ними руководителя.

В каждой стране и у каждого народа существуют свои традиции и обычаи делового общения и деловой этики.

Национальный стиль — это наиболее распространенные особенности мышления, восприятия, поведения. Они не будут обязательными чертами, характерными для всех представителей страны, а только типичными для них.

Знание национальных особенностей может служить ориентиром поведения партнера по бизнесу.

Готовясь к деловым переговорам с французскими коллегами, надо помнить, что Франция — одна из старейших наций на европейском континенте. Долгое время французский язык был языком дипломатического общения. Это не могло не сказаться на чертах национального характера, французского стиля современного делового общения. Французская система образования ориентирована на воспитание независимых и критически настроенных граждан. Французы скорее галантны, чем вежливы, скептически и расчетливы, хитроумны и находчивы. Они никогда не желают рисковать. Деловые переговоры ведут жестко, давят своей конфронтацией.

Если предстоит встреча с французской делегацией, то деловые переговоры нужно провести исключительно корректно, сдержанно и помнить об этих особенностях.

Во время деловых переговоров с представителями Китая надо иметь в виду, что китайские участники очень внимательны к сбору информации относительно предмета обсуждения, и к партнерам по переговорам.

В китайской делегации, как правило, много экспертов, например, эксперт по финансовым вопросам, техническим и т.д.

Надо помнить, что специфика деловых переговоров с китайской делегацией заключается в следующем: гостеприимство, стремление склонить партнера к принципам, благоприятным для китайской стороны, терпение, отсутствие всяких эмоций, подчеркнутое внимание ко всем участникам переговоров, а не только к руководителям. Китайцы ведут деловые переговоры, четко разграничивая отдельные этапы: первоначальное уточнение позиций, их обсуждение и заключительный этап переговоров. Большое внимание они уделяют внешнему виду партнеров, манере их поведения, отношениям внутри делегации. Важное значение китайцы придают налаживанию неформальных, личных отношений с партнерами. Подарки лучше делать не определенному лицу, а всей организации, т.к. местные правила могут запрещать принимать личные подарки.

При общении с японскими коллегами можно отметить особенности их национального характера: трудолюбие, сильно развитое эстетическое чувство, приверженность традициям, дисциплинированность, преданность авторитету, чувство долга, вежливость,

аккуратность, самообладание, бережливость, любознательность, стремление к согласованным действиям в группе.

При деловых переговорах с японцами неприемлемо никакое давление. Необходимо избегать физического контакта — рукопожатие нежелательно.

Важнейшим элементом правил хорошего тона являются поклоны. При представлении вручаются визитные карточки. Получать их надо обеими руками, в знак уважения их необходимо прочитать.

Во время первой деловой встречи с представителями японских фирм, принято обмениваться письменными материалами о своих фирмах: профиль фирмы, основные данные о ней (точное название, адрес, фамилии и должности главных должностных лиц), биография главы фирмы, ассортимент выпускаемой продукции, текстовые и графические материалы, которые давали бы представление о предлагаемых вашей фирмой на японский рынок продукции, технологиях и услугах.

Кроме того, желательно представить дополнительную информацию об отличительных особенностях вашей продукции по сравнению с продукцией конкурентов. С самого начала переговоров, после представления и обмена визитными карточками, надо подать чай. Во время деловых переговоров с японцами нельзя произносить твердое “нет”. Надо отвечать более уклончиво: “Мы подумаем над вашим предложением”.

Японцы не допускают к бизнесу женщин и никогда не допускают их к деловым переговорам. Они также относятся с недоверием к присутствию на переговорах женщин с нашей стороны. Старайтесь не дарить цветов, т.к. для японцев они символичны. Подобрать правильно цветы для японской делегации без знания специфики страны и вкуса очень сложно.

Не распаковывайте сувениры, которые они вам дарят, а если, в свою очередь, вы дарите японцам сувениры, то они не должны быть дорогими.

Американская культура сравнительно молода, если ее сравнивать со многими европейскими, азиатскими или ближневосточными культурами. Американцы внесли значительный элемент демократизма и прагматизма в практику делового общения.

С раннего детства американцы надеются только на себя. Они самостоятельны и независимы. Американцы прямые люди, ценят в людях честность и откровенность, быстро переходят к сути разговора и не тратят время на формальности.

В США разработана целая теория ведения деловых переговоров. У них существует специально созданная должность “конфликтолог”, который всегда присутствует на переговорах. Конфликтологи присутствуют не только во время официальных переговоров, они приезжают на фирму заблаговременно знакомиться, ставить свой “диагноз” и только после этого назначаются официальные переговоры. Американцы берегут время и ценят пунктуальность. Они пользуются ежедневниками и живут по расписанию.

В деловом общении американцы энергичны, настроены на интенсивную работу. Этому способствует вся система образования и воспитания, существующая в США. Со школьной скамьи в детях поощряется напористость, умение ставить и добиваться цели, жестко отстаивать интересы представляемых ими коллективов. Американский прагматизм во многом обеспечивается объективными факторами. Как правило, представители США обладают сильной позицией на деловых переговорах и это сказывается на технологии их ведения. Американская делегация всегда отличается жестким прессингом, настойчиво пытается реализовать свои цели. В США отмечают три подхода к переговорам: мягкий, жесткий, принципиальный.

Американцы отличаются прекрасным знанием конъюнктуры рынка, его фирменной структуры и положения на нем контрагента. Что же касается общения партнеров в неформальной обстановке, то деловой прием в США — обычная вещь. Но деловые приемы у них гораздо короче. По его окончании участники могут вернуться на рабочее место и продолжить деловые переговоры.

При общении с партнерами из Германии следует обратить внимание на то, что немцы отличаются трудолюбием, прилежанием, пунктуальностью, бережливостью, рациональностью, организованностью, педантичностью, стремлением к упорядоченности.

Деловые связи с немецкими фирмами можно установить путем обмена письмами с предложениями о сотрудничестве. Можно использовать принятую в Германии практику организации сотрудничества через агентские и посреднические фирмы. Высокий профессионализм и безусловное выполнение принятых на себя обязательств способствуют налаживанию долгосрочных деловых связей с немецкими фирмами. При встрече с делегацией из Германии нужно всегда помнить: первое — точность, пунктуальность, опрятность. Эти качества нужны не только для деловых переговоров с зарубежными партнерами, но вообще на любых переговорах. Но, если вы встречаетесь с делегацией из Германии, то это должно быть обязательно учтено. Второе, во всем должны быть ясность и порядок. На столе переговоров все должно быть аккуратно разложено. Вопросы должны быть тщательно подготовлены, заранее написаны на специальной бумаге. Третье, не вступать в деловые переговоры, если вы еще не уверены и сами для себя не решили, как правильно сформулировать или, как правильно поставить данный вопрос. Четвертое, немцы пристально следят за четкой последовательностью и логикой в обсуждении всех вопросов.

В ходе деловых переговоров немцы профессиональны и официальны. Они обычно ожидают от вас того же. Обращаться к ним следует по фамилии, например, “господин Бауэр”, а не по имени, как принято у американцев. В Германии очень редко приглашают деловых партнеров домой. Если же Вам поступает такое приглашение, то не забудьте букет цветов для хозяйки дома.

Английские традиции предписывают сдержанность в суждениях как знак уважения к собеседнику. Британская натура склонна к выжиданию и неторопливым поискам компромисса. При всей своей приветливости и доброжелательности, англичане остаются абсолютно непоколебимы во всем, что касается соблюдения каких-то правил, а тем более законов.

Не следует начинать переговоры с английскими фирмами без тщательной подготовки и согласования. Не обязательно и сообщать своим английским партнерам о своем прибытии и адресе, если согласованы сроки и программа пребывания. Пунктуальность в Великобритании — жесткое правило.

Англичане принимают решения медленнее, чем, например, французы. На честное слово англичан можно положиться. Они достаточно гибки и охотно откликаются на инициативу противоположной стороны. Традиционным для британцев было и есть умение избегать острых углов во время переговоров.

Приглашение в дом следует рассматривать как знак особого расположения. Если такое приглашение последует, то в день визита надо послать с посылным хозяевам дома цветы, шоколад и вино. В гостях в английском доме не принят обмен визитными карточками.

Итальянцы экспансивны, порывисты, отличаются большой общительностью. Существующая в стране практика деловых переговоров отвечает нормам большинства европейских стран. Для налаживания деловых отношений достаточно обмена официальными письмами с предложениями.

Большое значение итальянские бизнесмены придают тому, чтобы переговоры велись между людьми, занимающими примерно равное положение в деловом мире или обществе.

Итальянские бизнесмены чувствительны к соблюдению основных правил деловой этики и это следует учитывать при организации и ведении переговоров.

Испанские партнеры по своему характеру серьезны, открыты, галантны, обладают большим чувством юмора и способностью работать в команде.

Не следует назначать встречу в полдень. Это — час фиесты. Церемония знакомства не отличается от общепринятой: рукопожатие и обмен визитными карточками.

Стиль ведения деловых переговоров с представителями испанских фирм менее динамичен, чем с американскими и японскими. Поскольку испанцы любят много говорить, то регламент встреч часто не соблюдается. Необходимость классического костюма — белой рубашки и начищенной обуви — обязательна.

В Испании не принято приглашать деловых партнеров домой. Однако, если такое предложение поступило, то принесите с собой в качестве подарка цветы и вино. Избегайте дорогих подарков, которые могут быть восприняты как взятка и обидят партнера.

Шведы известны в мире своей деловой этикой, которая близка к немецкой, но не столь суха. К ее характерным чертам относятся прилежность, пунктуальность, аккуратность, серьезность, порядочность и надежность в отношениях.

Уровень квалификации шведских бизнесменов очень высок, поэтому в своих партнерах они особенно ценят профессионализм. Шведы, как правило, владеют несколькими иностранными языками, в первую очередь, английским и немецким.

Шведские бизнесмены предпочитают знать заранее состав участников и программу пребывания (включая рабочую часть, приемы, посещение театров и т.п.). Шведы сдержанны, не выражают ярко своих эмоций. Они предварительно и всесторонне изучают полученные предложения и любят рассматривать все вопросы в мельчайших деталях, поэтому, если вы хотите достичь успеха, на переговоры нужно приходиться тщательно подготовленным. Дружеские связи и отношения играют особую роль в развитии бизнеса. Работа не ограничивается стенами офиса и часто имеет продолжение за дружеским ужином в ресторане или в гостях. Домой приглашают только самых близких или важных партнеров. Шведы придерживаются традиционных взглядов на одежду делового человека, предпочитая классический стиль.

Корейские бизнесмены к установлению деловых отношений подходят иначе, чем в странах Запада. Трудно наладить контакт путем прямого обращения к фирме в письменном виде. Желательна личная встреча, договориться о которой лучше всего через посредника. Ваш посредник представит вашу организацию, расскажет о ваших предложениях, о вашем личном статусе на фирме и т.д. Традиционная мораль высоко ставит личное общение, личный контакт, без которых в Корее невозможно решить ни одной проблемы. Именно поэтому корейцы всегда настаивают на личной встрече, даже в тех случаях, когда с нашей точки зрения достаточно телефонного разговора. Корейские бизнесмены считаются весьма напористыми и агрессивными при ведении переговоров. Они не склонны долго обсуждать второстепенные моменты. Для корейских бизнесменов характерна ясность и четкость выражения проблем и путей их решения. Корейцы щепетильны в вопросах одежды: для мужчин — это всегда строгий деловой костюм, для женщин в служебной обстановке исключаются брюки. Не принято курить в присутствии старших по возрасту и должности. В целом, протокол в отношениях с корейскими бизнесменами соблюдается менее строго, чем с японскими.

Для представителей арабских стран одним из важнейших элементов на деловых переговорах является установление доверия между партнерами. Они предпочитают предварительную проработку деталей обсуждаемых на переговорах вопросов. Большое значение в арабском мире имеют исламские традиции. В мусульманском мире иностранец не может обращаться с вопросами или просьбами к женщине, это считается неприличным. Все контакты и обсуждения ведутся с мужчинами.

Арабское понимание этикета запрещает собеседнику прибегать к прямолинейным ответам, быть категоричным, арабы во время беседы избегают суетливости и поспешности. Арабские предприниматели выражают отказ в максимально смягченном, завуалированном виде.

На формирование российского стиля делового общения оказали влияние два фактора: советские нормы, правила, ценностные ориентации и черты русского национального характера.

Советские участники переговоров оценивались многими зарубежными партнерами как высокопрофессиональные специалисты. Отмечалось хорошее знание предмета переговоров. Большое внимание уделялось выполнению принятых обязательств.

Стиль деловых переговоров многих российских предпринимателей говорит о недостатке опыта делового общения. Обсуждая вопросы, отечественные участники переговоров обращают большее внимание на общие цели и мало уделяют внимания — как это можно сделать. Еще одно, в чем мы уступаем иностранным партнерам — это в умении “торговаться”. Русские всегда переплачивают, т.к. не знают реальных цен. Иностранцы это отлично знают и используют.

К недостаткам российских бизнесменов можно отнести: слабое знание иностранных языков, общая скованность во время деловых переговоров, недостаток знания собственной истории и ее взаимосвязи с мировой историей, недостаток знания географии, низкий общий уровень культуры, отсутствие культуры дискуссий, незнание риторики, неумение воспринимать проблему глазами партнера, на переговорах объективная информация подменяется субъективными взглядами и др.

Ознакомившись с национальными особенностями ведения переговоров с представителями зарубежных фирм, можно избежать оплошностей и провести переговоры на достойном уровне. Переговоры считаются успешными, если обе стороны высоко оценивают их результаты.

Особенности делового этикета в разных странах

1. Национальные стили ведения переговоров

2. Психолого – коммуникативный потенциал деловых партнеров

1. Национальные стили ведения переговоров

АМЕРИКАНСКИЙ стиль ведения переговоров отличается достаточно высоким профессионализмом. В американской делегации редко можно встретить человека, некомпетентного в тех вопросах, по которым ведутся переговоры. При этом по сравнению с представителями других стран члены американской делегации относительно самостоятельны в принятии решений.

При решении проблемы они стремятся обсудить не только общие подходы, но и детали, связанные с реализацией договоренностей. Для них характерны открытость, энергичность и дружелюбие. Таким партнерам импонирует не слишком официальная атмосфера ведения переговоров.

Одновременно с этим американцы нередко проявляют эгоцентризм, считая, что при ведении переговоров их партнер должен руководствоваться теми же правилами, что и они. В результате может возникнуть непонимание со стороны других участников переговоров. Поэтому, если при ведении переговоров вы ничего не знаете об информации, которую вам излагают, то примите ее как уже известную вам. Американцы быстро реагируют на все и требуют от партнера того же.

На переговорах с американской стороной вы должны четко сказать, кто вы, что делаете и почему вашему партнеру выгодно вести переговоры с вами, а не с другими фирмами. Если вы этого сделать не сможете, то американцы не будут тратить времени на выяснение ваших преимуществ. Им проще и быстрее найти другую компанию, знающую о себе все.

В процессе переговоров фиксируйте свое внимание на целях вашего американского партнера и на оказании ему помощи в достижении этих целей. Если ваши предложения помогут в их достижении, то он обязательно заинтересуется вами. Но эти предложения обязательно должны быть реальными и конкретными.

Чаще всего американские партнеры при заключении коммерческих соглашений проявляют слишком большую напористость и даже агрессивность. Это можно объяснить тем, что они, как правило, дают достаточно сильной позицией, что не может не сказаться

на ход переговоров. Эти партнеры довольно настойчиво пытаются реализовать свои цели, любят торговаться, а в случае невыгодной позиции увязывают различные вопросы в один «пакет», чтобы сбалансировать интересы сторон.

АНГЛИЙСКИЙ стиль ведения коммерческих переговоров характеризуется тем, что английские партнеры вопросам подготовки уделяют очень мало времени. Они подходят к таким переговорам с большой долей прагматизма, полагая, что в зависимости от позиции партнера на самих переговорах и может быть найдено наилучшее решение. При этом они достаточно гибки и охотно откликаются на инициативу противоположной стороны. Английским партнерам свойственны прагматический подход к делу, эмпиризм. Традиционным для них является умение избегать острых углов.

Английские бизнесмены - одни из самых квалифицированных в деловом мире Запада. Они выработали определенный ритуал делового общения, которого нужно строго придерживаться. Так, прежде чем приступить к переговорам с ними, необходимо хотя бы в общих чертах выяснить фирменную структуру рынка того или иного товара, примерный уровень цен и тенденцию их движения, а также получить сведения об особенностях нужной вам фирмы и о людях, которые на ней работают. И только после этого можно договариваться о встрече.

Переговоры с английскими партнерами лучше начинать не с предмета обсуждения, а с чисто житейских проблем: погода, спорт, дети и т. д. Постарайтесь расположить их к себе, покажите им, что для вас общечеловеческие ценности если не выше коммерческих интересов, то по крайней мере равны им. Необходимо подчеркнуть ваше доброе расположение к британскому народу и идеалам, которые он разделяет. Все вопросы должны быть выдержанными и корректными. Во время беседы постарайтесь распознать наклонности и привычки вашего партнера. Не менее важно не забывать оказывать внимание тем, с кем вы когда-либо встречались или вели переговоры.

Для определения позиции английских фирм на переговорах по заключению контрактов как по экспорту, так и по импорту очень важен торгово-политический фактор, который иногда заставляет английскую фирму переступить через явную коммерческую выгоду и отказаться от контракта.

Англичане особое внимание на коммерческих переговорах уделяют длительности периода контактов с партнерами. Чем длительнее взаимоотношения, которые к тому же подкреплены чисто дружескими отношениями к партнеру, тем легче английскому бизнесмену заключить сделку, если не в ущерб себе, то с очень небольшой выгодой.

ФРАНЦУЗСКИЙ стиль ведения коммерческих переговоров отличается тем, что французские коммерсанты стараются избегать официальных обсуждений конкретных вопросов «один на один».

На переговорах французские партнеры очень следят за тем, чтобы сохранить свою независимость. Однако их поведение может кардинальным образом измениться в зависимости от того, с кем они имеют дело. Такие партнеры большое внимание уделяют предварительным договоренностям и предпочитают по возможности заранее обсудить те или иные вопросы. По сравнению с представителями американской стороны французы менее самостоятельны при принятии окончательных решений.

Французские участники переговоров традиционно ориентируются на логические доказательства и исходят из «общих принципов». Они достаточно жестко ведут переговоры и, как правило, не имеют «запасной» позиции. Чаще всего они выбирают конфронтационный тип взаимодействия, хотя стремятся при этом сохранить традиционные для французской нации черты поведения: учтивость, вежливость, любезность и склонность к шутке и непринужденности в общении.

НЕМЕЦКИЙ стиль ведения коммерческих переговоров в отличие от французского характеризуется большей сухостью и педантичностью. Кроме того, немецкие партнеры всегда очень расчетливы. Они вступают в переговоры только тогда, когда уверены в возможности нахождения решения.

Такие партнеры обычно очень тщательно прорабатывают свою позицию еще до переговоров, а на самих переговорах любят обсуждать вопросы последовательно, один за другим, также тщательно рассматривая все их детали.

Ведя переговоры с немецкими коммерсантами, необходимо учитывать их пристрастие к точности, пунктуальности и строгой регламентации поведения. Следует также помнить, что немцы придают большое значение титулам. Поэтому еще до начала переговоров нужно уточнить все титулы каждого члена немецкой делегации.

В процессе обсуждения с такими партнерами их и своих позиций надо стремиться к ясности, четкости и краткости и не употреблять пустых, ничего не значащих слов и выражений. Все предложения и замечания должны носить сугубо деловой и конкретный характер.

Немцы как деловые партнеры всегда очень аккуратны и щепетильны. Если вы сомневаетесь в том, что сможете соблюсти все условия договоренности с ними, лучше заранее отказаться от своих предложений.

ЯПОНСКИЙ стиль ведения коммерческих переговоров характеризуется тем, что японские представители, когда им делают большие уступки, отвечают тем же. На любых переговорах с ними угрозы дают очень малую эффективность, хотя сами японцы на переговорах с более слабыми партнерами могут использовать угрозы как приём давления. Во время официальных переговоров японская сторона стремится избегать столкновения позиций. Для нее не характерны особые подвижки в позиции или значительные изменения в тактике ведения переговоров. В то же время японские бизнесмены уделяют много внимания развитию личных отношений с партнерами. Поэтому не следует разбирать человеческие проблемы холодно и безучастно, ибо тем самым вы можете затронуть эмоциональный настрой японского партнера. Показывайте, что вы доброжелательны и искренни. Эти черты ему особенно симпатичны.

Японские предприниматели на переговорах обычно стараются обсудить темы, не имеющие особой значимости, затем обсуждают другие темы, также не относящиеся к основным. И чем серьезнее стоящие на повестке дня предложения, тем больше внимания уделяется малозначимым деталям. За этим кроется традиционное стремление создать соответствующую атмосферу на переговорах, установить взаимопонимание, когда все второстепенные вопросы решены и можно приступать к главным. Форсировать переговоры другой стороне не следует.

У японцев существует особая система принятия решений, суть которой состоит в том, что в обсуждение проблемы, ее рассмотрение и согласование вовлекается большой круг лиц — от руководителя фирмы до рядового сотрудника, на что уходит немало времени. На этой же стадии определяются конкретные пути выполнения решения. Поэтому решения японской стороны всегда реализуемы и эффективны.

Особенности национальной японской культуры и системы воспитания оказывают влияние и на процесс ведения ими переговоров. Так, если японец сказал вам, например, что будет в назначенном месте в определенный час, то можете быть уверены, что он появится там за две минуты до назначенного времени. Именно на такой предельной точности и обязательности строятся деловые взаимоотношения японцев*. Точность во всем — одна из важнейших черт японского стиля переговоров.

Японец всячески демонстрирует внимание, слушая собеседника. Часто такое поведение истолковывается европейцами как выражение согласия с излагаемой точкой зрения. На самом же деле он лишь побуждает собеседника продолжать беседу.

На переговорах с японцами случаются недоразумения вследствие того, что в японском языке слова «да» и «нет» несколько отличаются от их употребления в других языках. На японском языке «да» необязательно означает согласие со сказанным. Иногда оно применяется для утверждения того, что сказанное услышано или понято, а не для того, чтобы выразить согласие.

Большинство японцев испытывают антипатию к ответу на вопрос с помощью слова «нет», поскольку это слово, по их представлениям, подразумевает дисгармонию с позицией других участников переговоров, которую они по возможности стараются избегать. В частности, когда позиция на переговорах нечеткая или если мнения внутри группы разделились, японский бизнесмен может ответить положительно только для поддержания внешней стороны единства и гармонии*.

Стиль ведения переговоров ЮЖНОКОРЕЙСКИМИ бизнесменами в отличие от стиля японских предпринимателей характеризуется прежде всего тем, что они предпочитают «брать быка за рога» сразу после того, как установлено взаимопонимание. Они не любят общих рассуждений и готовы обсуждать возможность партнерства при наличии реальной и детально разработанной программы.

На переговорах представители Южной Кореи всегда стремятся к логической последовательности и четким взаимосвязям. Они более всего склонны к простоте и очень не любят абстрактных рассуждений. И сами корейцы четко излагают свои предложения и пути их конкретной реализации.

При проведении переговоров с корейцами надо иметь в виду, что им никогда не хочется показывать свое непонимание или отказывать собеседнику. И если кто-либо из них кивает головой, это вовсе не означает согласие. Во многих случаях гордость и боязнь «потерять лицо» просто не позволяют им обнаружить непонимание. Именно потому так часты ситуации, когда стороны искренне убеждены, что достигли договоренности, однако каждый понимает ее по-своему, что и выясняется впоследствии.

Корейцы открыто не говорят о своем несогласии с партнером и не доказывают его неправоту (и того же ждут от собеседника). Но если решение принято, корейская сторона выражает готовность к немедленным действиям. Поэтому у корейских бизнесменов вызывают недоумение и даже раздражение уклончивые ответы типа: «Надо подумать» и продолжительные согласования.

Они также бывают сильно разочарованы, когда лица, прибывшие на переговоры с ними, не имеют полномочий принимать ответственные решения.

КИТАЙСКИЙ *стиль* ведения коммерческих переговоров характеризуется четким разграничением отдельных этапов: первоначальное уточнение позиций, их обсуждение и заключительный этап. На начальном этапе большое внимание уделяется внешнему виду партнеров и манере их поведения. На основе этого делаются попытки определить статус каждого участника.

В дальнейшем в значительной мере идет ориентация на людей с более высоким статусом. В делегации партнера китайцы выделяют людей, которые выражают симпатии их стороне. Именно через этих людей они впоследствии стараются оказать влияние на позицию противоположной стороны. Надо сказать, что для них вообще «дух дружбы» на переговорах имеет очень большое значение.

Переговоры с китайскими партнерами включают технический и коммерческий этапы. На первом этапе успех переговоров зависит от того, насколько удастся убедить партнера в преимуществах сотрудничества с вами. Поэтому в состав участников переговоров необходимо включать высококвалифицированных специалистов, способных на месте решать сложные технические вопросы, а также хорошего переводчика, знающего специфические термины вашего дела. Затем начинается коммерческий этап переговоров. Китайские компании обладают, как правило, хорошо подготовленными в коммерческом отношении и опытными кадрами, располагают обширной конъюнктурной информацией и в процессе переговоров часто ссылаются на ранее заключенные с большой выгодой для себя контракты. Ваша коммерческая позиция должна основываться на хорошем знании конъюнктуры мирового рынка и подкрепляться грамотным технико-экономическим анализом и конкретными материалами.

При деловом знакомстве следует представить свою визитную карточку. Желательно, чтобы ваши реквизиты были напечатаны и по-китайски (это можно сделать в Китае). Во

время приветствия принято обмениваться рукопожатиями. Сначала жмут руку наиболее высокопоставленному партнеру.

Как правило, китайский партнер первым на переговорах «открывает карты», т.е. первым высказывает свою точку зрения, первым вносит предложения. Уступки он делает обычно в конце переговоров, после того как оценит возможности противоположной стороны. При этом ошибки, допущенные ею, в ходе переговоров, умело используются. На этой стадии китайская сторона может применять различные формы оказания давления.

Окончательные решения принимаются китайским партнером, как правило, не за столом переговоров, а дома. Одобрение достигнутых договоренностей со стороны руководства практически обязательно. Большое значение китайская сторона придает и выполнению достигнутых договоренностей.

АРАБСКИЙ *стиль* ведения коммерческих переговоров предполагает установление доверия между партнерами. Для бизнесменов арабских стран Персидского залива характерны чувство собственного достоинства, уважение и корректное отношение к своим коллегам. Перед тем как сообщить мнение по тому или иному вопросу, они предпочитают демонстративно посоветоваться и выразить коллективную точку зрения, а не выпячивать свою роль в принятии решений.

Одним из условий достижения успеха в переговорах с арабами является соблюдение и уважение местных традиций. При решении любой проблемы они не столько предугадывают развитие событий, сколько ориентируются на прошлое, постоянно обращаются к своим корням. Основная черта их поведения — опора на исторические традиции своей страны. Из всех типов взаимодействия с партнерами они предпочитают торг.

Для большинства бизнесменов стран арабского мира характерно чувство национальной гордости. Эта их особенность сказывается и при ведении переговоров. Так, они весьма чувствительны к вопросам, связанным с национальной независимостью. Все, что каким-то образом может рассматриваться как вмешательство в их внутренние дела, будет немедленно отвергнуто.

Для таких партнеров большое значение имеет уровень, на котором ведутся переговоры, поскольку большинство арабов — сторонники сильного правления и административных правил поведения. Они также предпочитают предварительную проработку деталей обсуждаемых вопросов. В их поведении очень сильны исламские традиции, которые оказывают существенное влияние на ход и характер переговорного процесса.

РОССИЙСКИЙ *стиль* ведения коммерческих переговоров сейчас представляет весьма большой интерес для зарубежных предпринимателей, поскольку за последние годы контакты между ними и нашими бизнесменами резко расширились во всех областях и будут расширяться в будущем.

По мнению американских бизнесменов*, основная отличительная черта российского стиля ведения переговоров состоит в том, что мы сосредоточены в основном на общих целях и относительно мало внимания уделяем тому, как их можно достичь.

В то же время вопрос — о том, как достичь той или иной цели, является ключевым, например, для американских участников переговоров. Такое расхождение в отношении деталей может затягивать выработку совместных договоренностей, а в некоторых случаях — вообще затормозить переговорный процесс.

При решении проблем на переговорах российские бизнесмены предпочитают действовать осторожно, не рисковать. В случае, если есть выбор между более и менее рискованными вариантами решения, наверняка будет выбран второй вариант. Боязнь риска влечет за собой и ограничение инициативы. Поэтому, по крайней мере до недавнего времени, наши участники переговоров в основном реагировали на то, что предлагал партнер, а не выдвигали собственные варианты решения.

Российская тактика ведения переговоров отличается еще и тем, что наша сторона часто в начале переговоров старается занять прочную позицию, характеризующуюся

значительным завышением требований. Затем после длительных дискуссий и уступок происходит сближение позиций сторон. При этом компромисс нашими бизнесменами рассматривается как проявление слабости, поэтому к нему они прибегают весьма неохотно. Часто используются приемы, направленные на получение преимуществ в ходе переговоров.

Большинство бизнесменов в нашей стране, которые совсем недавно начали вести свое дело, часто подходят к переговорам довольно странно с точки зрения их зарубежных коллег. «Когда два канадца обсуждают деловое предложение, они рассуждают так: мы объединимся, чтобы увеличить размер пирога, и тогда каждый получит больше. У наших менеджеров психология другая. Они считают, что размер пирога известен, и задача — оттяпать себе кусок побольше».

Эта характеристика российских участников переговоров свидетельствует об их некомпетентности, отсутствии культуры ведения переговоров, стремлении даже в обстановке сотрудничества видеть, скорее, конфликт интересов, чем их совпадение.

Особенностью поведения российских участников переговоров, отмеченной американскими исследователями, является быстрая смена настроений и установок в отношении партнера: от крайне дружеского расположения до официального, исключаящего любые личные симпатии.

Еще хуже, когда в ходе переговоров или в процессе выполнения договоренностей наша сторона ведет себя, мягко выражаясь, непорядочно. Примеров тому немало.

Все это отнюдь не мелочи. Нарушение общепринятых норм поведения ведет к весьма неприятным юридическим последствиям. На Западе никому, даже самым сильным, не разрешается безнаказанно нарушать деловую этику.

Задание № 2. Составьте ситуацию и опишите процесс переговоров с представителями другой страны.

Задание №3. Прочтите внимательно и определите ошибку администратора. Исправьте ее и составьте правильный формат разговора с иностранным потребителем.

Администратор: С услугами развлекательного центра Вы можете ознакомиться на сайте гостиницы или в данном буклете.

Гость: Мне нужна ваша помощь.

Администратор: Давайте я подробно расскажу об услугах развлекательного центра.

Гость: Спасибо, но мне все подробности не нужны. Меня интересует только боулинг и караоке.

Задание №4. Гость позвонил в отдел бронирования. В процессе общения оператор описал и предложил потребителю хороший номер, однако потребитель ответил «У всех цены гораздо ниже, чем у вас». Предложите возможные варианты разговора, чтобы гость остановился все-таки в данной гостинице.

Практическое занятие 11.

Тема: Оформление заказов на бронирование.

Цель: научиться оформлять заказы на бронирование номеров, решать ситуационные задачи.

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. Решить задачи.
3. Заполнить необходимую документацию.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Задача №1 Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере 1 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 13.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера 1-категории — 3000 рублей;

при заезде гостя 4 мая в 06.00, а выезде - 10 мая в 22.00

Задача №2 Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере 1 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера 1-категории — 5000 рублей;

при заезде гостя по брони 1 мая в 17.00, а выезде - 6 мая в 12.00

Задача №3 Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 22000 рублей;

при заезде гостя 1 мая в 18.00, а выезде - 5 мая в 13.00

Задача №4 Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 10.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 25000 рублей;

при заезде гостя 3 мая в 15.00, а выезде - 6 мая в 17.00

Задача №5 Рассчитать плату за проживание в 2-местном номере 2 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена 2-местного номера 2-категории — 4000 рублей;

при заезде гостя 6 мая в 09.00, а выезде - 12 мая в 16.00

Задача №6 Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера — 1800 рублей;

при заезде гостя по брони 16 марта в 19.00, а выезде - 21 марта в 06.00

Задача №7 Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 2400 рублей;

при заезде гостя 15 мая в 21.00, а выезде - 17 мая в 21.00

Задача №8 Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 14.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 4500 рублей;

при заезде гостя 18 мая в 23.00, а выезде - 26 мая в 16.00

Практическое занятие 12.

Тема: Составление ответов на письменные запросы гостей в ситуациях.

Цель: научиться составлять ответы на письменные запросы гостей в ситуациях.

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. Решить задачи.
3. Заполнить необходимую документацию.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Студент должен знать и понимать: Алгоритмы написания деловых писем, этикет деловых писем, уметь обрабатывать жалобы гостей, принимать адекватные меры в ответ на претензии.

Ответ составляется и оформляется согласно всем правилам и этикету деловой переписки.

1. Поблагодарить за обращение. Например, спасибо Вам за отзыв, касательно письма от 27.12.2019. Будем рады ответить.

2. Основная часть. Оповестить о том, на что направлен ответ. Например, Отвечаем на Ваше письмо в связи с тем, что сотрудник гостиницы не увидел..

3. Принести свои извинения. Например, сожалеем, что Вам не понравилось. Примите компенсацию...

4. Проявить надежду на дальнейшее сотрудничество. Вежливо закончить письмо.

Задание №1. Письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя с большой кроватью и типом питания – завтрак. Необходим трансфер из аэропорта.

Задание №2. Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. В номере было холодно. В день выезда гость получил пищевое отравление каким-то несвежим блюдом на завтраке.

Задание №3. По факсу поступил заказ на бронирование для туристической группы, но на требуемый период все места в отеле уже забронированы и оплачены. Ответьте на данное обращение.

Задание №4. По электронной почте поступил заказ от туристического агентства на бронирование номеров для группы гостей из 12 человек на 7 дней без указания пожеланий по размещению и гендерной принадлежности (по половому признаку – мужчина/женщина). Ответьте письменно на данное обращение.

Задание №5. Письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя категории бизнес или выше, необходимо организовать трансфер из аэропорта. При заселении гостя в номере должен быть букет цветов и приветственное письмо от имени компании, в которой работает гость.

Задание №6. Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. При трансфере из отеля в аэропорт водитель такси, с которым сотрудничает отель нарушал скоростной режим и нагрубил гостю. У гостя есть бронирование в отеле на следующей неделе.

Практическое занятие 13.

Тема: Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки

Цель: научиться составлять диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. Решить задачи. Составить диалог с гостем.
3. Заполнить необходимую документацию.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Решите тестовые задания:

1. Выберите, к какой стадии телефонного разговора относится фраза оператора: «Добрый день. Отель «Шератон Палас». С кем я могу вас соединить?»

а) прием телефонного звонка; б) соединение с нужной службой или номером; в) прием информации (телефонограммы).

2. Укажите, на каком этапе работы с заявками отель направляет подтверждение брони: «В соответствии с вашей заявкой зарезервировано... мест....категории.... Номер брони....»

а) первый этап; б) второй этап; в) третий этап.

3. Укажите, какие ошибки допускаются из-за отсутствия интереса в телефонном общении:

а) долгие паузы для поиска документов; б) отсутствие обращения к собеседнику; в) излишнее внимание к второстепенному в ущерб главному; г) плохое владение своими чувствами.

4. Выберите из предложенного списка виды оплат бронирования:

а) наличными; б) кредитной картой; в) авансовый депозит; г) ваучер.

5. Отказ от предварительного резервирования в день заезда – это:

а) неявка; б) аннуляция; в) отмена.

6. Выберите из предложенного списка информацию, необходимую при аннуляции негарантированного бронирования:

а) время заезда и выезда; б) имя гостя; в) количество забронированных номеров.

7. Укажите, что в обязательном порядке высылается клиенту при аннуляции бронирования:

а) стандартный шаблон письма-подтверждения; б) авансовый депозит; в) номер аннуляции.

8. Выберите из предложенного списка ошибки операторов по бронированию:

а) не выясняет имя звонящего гостя; б) задает много вопросов гостю; в) предлагает один вариант размещения; г) говорит, что номеров в отеле много; д) не повторяет параметры бронирования; е) благодарит гостя за звонок; ж) предлагает гостю вернуться на сайт.

Задание № 1. Принятие администратором заявки на бронирование двухместного номера с полным питанием семейной пары на русском языке. Особые пожелания – дополнительная кровать в номер. Оплата производится кредитной картой.

Задание № 2. Принятие администратором заявки на бронирование 3 двухместных номера с типом питания «завтрак» группы гостей на русском языке. Оплата будет производиться кредитной картой.

Задание № 3. Принятие администратором индивидуальной заявки на бронирование одноместного номера с питанием «полупансион» на русском языке. Оплата будет производиться кредитной картой.

Задание № 4. Принятие администратором заявки на бронирование 5 одноместных номеров с питанием «полупансион» группы гостей на русском языке. Оплата будет производиться по факту заселения.

Задание № 5. В службу бронирования звонит потенциальный гость, который не может определиться с выбором отеля и категорией номера. Действия оператора по бронированию.

Задание № 6. Принять по телефону заказ на бронирование для семьи с тремя детьми (VIP-гости). При общении с гостями выясняется, что даты заезда могут быть изменены. Ваши действия.

Практическое занятие 14.

Тема: Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия

Цель: научиться составлять алгоритм построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. Согласно заданию составить технологическую схему работы администратора гостиницы.
3. Заполнить необходимую документацию.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Предоставление информации гостю

<input type="radio"/>	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
<input type="radio"/>	Спрашивает имя
<input type="radio"/>	Уточняет у гостя запрос\детали (задает наводящие вопросы)
<input type="radio"/>	Администратор упоминает не менее 3 достопримечательностей
<input type="radio"/>	Администратор упоминает более одного ресторана\бара\кафе
<input type="radio"/>	Администратор рассказывает где купить каждый вид сувениров
<input type="radio"/>	Отмечает расположение мест\ресторанов на карте\делает необходимые заметки
<input type="radio"/>	рассказывает каким способом можно добраться (такси\общественный транспорт и т.д.)
<input type="radio"/>	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь
<input type="radio"/>	Желает хорошего дня заканчивает разговор
<input type="radio"/>	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз

J	Предоставление информации гостю		
		0	не предлагает ничего или дает бесполезную информацию
		1	дает информацию об одном интересующем гостя месте
		2	дает необходимую информацию, вовлечен в беседу
		3	дает необходимую информацию,

			детально рассказывает
J	продвижение услуг отеля		
		0	не упоминает услуги отеля
		1	упоминает услуги поверхностно
		2	информирует об услугах отеля
		3	активные продажи/попытка забронировать услуги отеля
J	уверенность в диалоге		
		0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса
		1	не уверен в диалоге
		2	уверен, есть зрительный контакт
		3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма

Задание №1. На электронный адрес отеля приходит письмо от генерального менеджера с просьбой разработать двухдневную развлекательную программу (с заселением в отель) для сына собственника отеля и его друзей: 4 молодых человека, всем по 25 лет. Все расходы отель берет на себя.

Задание №2. Гость хочет взять машину на прокат для поездки по городу на 2 дня. Необходимо рассказать об условиях предоставления данной услуг и оформить документально.

Задание №3. Гость у стойки ресепшн просит администратора рассказать о дополнительных услугах отеля (предложить не менее 5), а также гость хочет провести выходные в городе. Уточните какого характера гость желает использовать услуги в городе и предложите возможные варианты.

Практическое занятие 15.

Тема: Формирование пакетов услуг гостиницы

Цель: научиться формировать пакеты услуг гостиницы

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. При выполнении задания выбрать любую гостиницу города Курска.
3. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Задание №1. Используя Интернет ресурсы выписать дополнительные услуги в отеле и определить для каждого вида услуг ценность для потребителя.

Задание №2. Сравнить два средства размещения. Определить, что предлагает гостиница на рынок: номерной фонд, питание, услуги.

Задание №3. Сформировать пакет услуг для VIP-гостя, который должен приехать в гостиницу на 7 дней с целью отдыха. Задание творческое.

Задание №4 Используя Интернет, составьте калькуляцию туристической поездки в Минск на 5 дней, количество туристов 10 человек.

Задание №5 Используя Интернет, составьте калькуляцию туристической поездки в Москву на 3 дня, для семейной пары с 2-мя детьми.

Практическое занятие 16.

Тема: Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие

Цель: научиться определять клиентоориентированность в гостиничной сфере.

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. Выполнить задание.
3. При выполнении задания выбрать любую гостиницу города Курска.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Задание №1. Изучите спрос на гостиничные услуги Вашего региона, перечислите мероприятия при изучении данного вопроса. (Составить опрос для потенциальных клиентов).

Задание №2. Предложить 5 различных конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть в гостинице при бронировании, заселении и период проживания гостя.

Задание №3. Предложите возможные решения конфликтных ситуаций, возникающих при бронировании заселении и период проживания гостя.

Практическое занятие 17.

Тема: Формирование программ лояльности клиентов

Цель: научиться составлять алгоритм построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. Согласно заданию составить технологическую схему работы администратора гостиницы.
3. Составьте диалог, согласно ситуации.
4. Заполнить необходимую документацию.
5. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Задание №1. Гость, проживающий в отеле, просит организовать вечер в ночном Курске для себя и своей жены. Предложите возможные варианты проведения отдыха.

Примечание: администратор приветствует гостя; объясняет возможные варианты, которые присутствуют в Курске; рекомендует 1-2 ресторана; показывает на карте, где они находятся; объясняет, каким способом туда можно добраться; спрашивает у гостя о бронировании столика; спрашивает, может ли он чем-то помочь; благодарит и заканчивает разговор.

Задание №2. В гостиницу приезжает постоянный гость. Вам необходимо составить программу лояльности для него, соблюдая все предпочтения и указания (питание исключительно в номере, номер украсить шарами, предложить винную карту и бесплатное использование услуг(на выбор)).

Задание №3. Составьте ВИП-тур для группы туристов из Москвы, которые впервые приехали в г. Курск. Обязательно учесть все детали тура (питание, проживание, остановки и т.д.).

Задание №4. У постоянного гостя, который приедет через 2 дня, день рождения. Подготовьте программу лояльности для встречи и возможно торжественного мероприятия в честь дня рождения.

Практическое занятие 18.

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

Цель: научиться работать в АСУ гостиницы.

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. Согласно заданию составить технологическую схему работы администратора гостиницы.
3. Заполнить необходимую документацию.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Задание №1. Группа туристов из 12 человек должна проживать в гостинице, согласно договору с туристической фирмой, в течение 15 дней. Через 7 дней повысились цены на гостиничные услуги. Действия администратора при заезде туристов.

Задание №2. Заполните бланк-заявку на бронирование на группу гостей из 10 человек + 1 руководитель, с проживанием руководителя в одноместном номере, членов группы в двух и трех местных номерах.

Задание №3. Предложите алгоритм действий сотрудника службы бронирования при получении запроса на отмену бронирования.

Задание №4. Предложите алгоритм работы с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету. Составьте гарантийное письмо, направляемое в гостиницу.

Задание №5. К функциям службы бронирования относятся: прием заявок на бронирование номеров, их обработка, а также составление необходимой документации (графика заезда на каждый день, на неделю, на месяц, на квартал, на год). На базе имеющихся данных служба составляет картотеку гостей, ведет статистический учет и предоставляет данные отделу маркетинга для дальнейшего анализа.

Разработайте бланк для внесения всех необходимых данных гостей для составления картотеки.

Практическое занятие 19.

Тема: Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.

Цель: научиться работать в АСУ гостиницы.

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. Согласно заданию составить технологическую схему работы администратора гостиницы.
3. Заполнить необходимую документацию.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Задание №1. Предложите алгоритм действий сотрудника службы бронирования при учете и хранении заявок на бронирование.

Задание №2. Разработайте форму журнала ведения заявок в службе бронирования. Предложите алгоритм действий сотрудника службы бронирования при ведении журналов в службе бронирования.

Задание №3. В гостинице были забронированы два номера категории стандарт на 23 мая. 20 мая бронирование было отменено. Ваши действия.

Задание №4. В гостинице были забронированы два номера категории люкс на 13 сентября. 28 августа бронирование было отменено. Ваши действия.

Практическое занятие 20.

Тема: Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.

Цель: научиться работать в АСУ гостиницы.

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. Согласно заданию составить технологическую схему работы администратора гостиницы.
3. Заполнить необходимую документацию.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Задание №1. Заполните ведомость движения номерного фонда на период с 01 марта по 15 марта если:

- в номере 111 проживает 2 человека с 02 марта по 07 марта с дополнительной услугой – ежедневный завтрак в номер;
- в номере 112 плановый ремонт с 01 марта по 10 марта; _
- в номере 113 проживает 3 человека с 04 марта по 11 марта с заказанной услугой СПА-центра 8 марта;
- в номере 114 проживает 1 человек из Германии с 5 марта по 10 марта.

Задание №2. Составьте гарантийное письмо, указав все необходимые данные, о том, что туристская фирма оплатит стоимость проживания и дополнительные услуги для своих туристов безналичным расчетом.

Задание №3. Составьте гарантийное письмо, о том, что организация оплатит все дополнительные услуги, которыми воспользуются гости во время своего проживания в гостинице. Укажите все необходимые данные

Практическое занятие 21.

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

Цель: изучить виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить текст задания.
2. Согласно заданию составить технологическую схему работы администратора гостиницы.
3. Заполнить необходимую документацию.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Задание №1. Подготовьте все необходимые документы для гостя, по которым он сможет разместиться в гостинице.

Задание №2. Разработайте алгоритм составления ежемесячного отчета в службе бронирования.

Задание №3. Выписка администратором индивидуального гостя. Оплата услуг осуществляется гостем за счет кредитной карты.

Задание №4. Регистрация впервые пришедшего гостя в отель. Бронирование и последующее поселение в одноместном номере с типом питания «полный пансион».