



1920

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Кубанский государственный университет» в г. Геленджике



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по работе с филиалами

А.А. Евдокимов

» 05 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

МДК.01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных
услуг»

Для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

2021

Рабочая программа дисциплины МДК.01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее – СПО) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Входит в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм (утвержден Приказом Минобрнауки России от 07.05.2014 №475, зарегистрирован в Минюсте РФ от 26.06.2014 №32876)


Дисциплина МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг

| | | |
|--------------------------|-----------|-----------|
| Форма обучения | очная | |
| Учебный год | 2021-2022 | |
| 2 курс | | 5 семестр |
| лекции | | 70 час. |
| практические занятия | | 70 час. |
| самостоятельные занятия | | 70 час. |
| форма итогового контроля | | экзамен |

Составитель: преподаватель М.В. Самсоненко


Утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин Гостиничного сервиса

Протокол № 10 от « 20 » 05 2021 г.


Председатель предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин Гостиничного сервиса канд. пед. наук  Е.Г. Толбатовская

« 20 » 05 2021 г.

Рецензенты:

Заместитель директора по УР филиала ФГБОУ ВО «КубГУ» в Геленджике
Канд. социол. наук  Т.А. Резуненко

ИП «Поленова Е.С.»

Директор Гостевого дома «Круиз на Серафимовича» 

Е.С. Поленова



ЛИСТ
согласования рабочей учебной программы по дисциплине
МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных

Специальность среднего профессионального образования:
43.02.11 Гостиничный сервис

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УР филиала _____ Т.А. Резуенко

« 20 » _____ 20 21 г.

Заведующая сектором библиотеки филиала _____ Л.Г. Соколова

« 20 » _____ 20 21 г.

Инженер-электроник (программно-информационное
обеспечение образовательной программы) _____ А.В. Сметанин

« 20 » _____ 20 21 г.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 1.1. Область применения программы | 5 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: | 5 |
| 1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины: | 5 |
| 1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций) | 6 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 11 |
| 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы | 11 |
| 2.2. Структура дисциплины | 11 |
| 2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины | 12 |
| 2.4. Содержание разделов дисциплины | 15 |
| 2.4.1. Занятия лекционного типа | 15 |
| 2.4.2. Занятия семинарского типа не предусмотрены | 15 |
| 2.4.3. Практические занятия | 15 |
| 2.4.4. Содержание самостоятельной работы | 16 |
| 2.4.5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине | 17 |
| 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ | 19 |
| 3.1 Образовательные технологии при проведении лекций | 20 |
| 3.2 Образовательные технологии при проведении практических занятий | 20 |
| 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ | 21 |
| 4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине | 21 |
| 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | 22 |
| 5.1. Основная литература | 22 |
| 5.2. Дополнительная литература | 22 |
| 5.3. Периодические издания | 22 |
| 5.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины | 23 |
| 6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ | 23 |
| 7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ | 27 |
| 7.1. Паспорт фонда оценочных средств | 27 |
| 7.2. Критерии оценки знаний | 27 |
| 7.3. Оценочные средств для проведения текущей аттестации | 28 |
| 7.4. Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации | 30 |
| 7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамен) | 31 |
| 7.4.2. Примерные темы рефератов | 34 |
| 8. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 35 |

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.01.01 «Бронирование гостиничных услуг», является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина МДК.01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг».

Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения и навыки, сформированные на дисциплинах «Менеджмент» (ОК 9) «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности» (ПК 2.3-2.5), ПП ОП 02 «Правовое и документационное обеспечение в профессиональной деятельности». Изучение дисциплины «Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг» предваряет изучение дисциплин: МДК 02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей», МДК.03.01. «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Главная стратегическая цель рабочей программы СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» - формирование совокупности знаний, умений и навыков у студентов в данной области для дальнейшей профессиональной деятельности.

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся должен:

Уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

Знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- стандарты качества обслуживания;
- виды и способы бронирования;

- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования
- Стандарты качества обслуживания в гостиницах. Изучение показателей оценки деятельности гостиницы.

Иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании.

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 210 час, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 140 часа;
- самостоятельная работа обучающегося 70 часов.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций)

Учащийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его

ПК 1.2 Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании

| № п. п. | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или её части) | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны | | |
|---------|--------------------|---|--|--|--|
| | | | знать | уметь | практический опыт (владеть) |
| 1 | ОК 1. | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | -организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; | умения использовать знания в развитии гостиничного бизнеса для развития профессиональных навыков, | способность самостоятельно использовать современные информационные технологии в предметной области и смежных отраслях, использование на практике знаний в области гостиничного сервиса и туризма. |
| 2 | ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | знание основных тенденций развития гостиничного сервиса способность использовать их базовые положения при решении социальных и профессиональных задач, развивать способность к приращению знаний и внедрению передового российского и мирового опыта в своей профессиональной и междисциплинарной областях | умение использовать профессиональные знания для решения различных социальных, производственных, управленческих и других профессиональных задач, критически оценить освоенные технологии, границы их применимости | способностью критически переосмысливать накопленный опыт, вносить изменения в рабочие процессы с учетом инноваций, совершенствовать навыки самостоятельной разработки методов и средств автоматизации; |
| 3 | ОК 3 | Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях | Знать методы принятия решений в рамках компетентности специалиста | Анализ информации: способность осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию информации, обобщать и критически оценивать | Выработка и принятие управленческих решений: способность разрабатывать варианты управленческих решений и обосновывать их выбор в рамках компетентности специалиста |

| | | | | | |
|---|-------|---|---|---|---|
| 4 | ОК 4 | Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | Знать нормативно-правовую базу гостиничного сервиса; Знание потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; Знать предпочтения туристов в предоставлении допусслуг. | Работать с нормативно-технической документацией: способностью осуществлять подбор, изучение, анализ и обобщение нормативных и методических материалов по профилю деятельности из электронных библиотек, реферативных журналов, сети Интернет, способность использовать нормативные правовые документы в своей профессиональной деятельности | способность осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию необходимой информации, выбор подходящей технологии, инструментальных средств решения профессиональных задач, используя обзоры научной литературы и электронные информационно-образовательные ресурсы |
| 5 | ОК 5. | Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности | владение теоретическими основами информационных технологий, готовность применять основные методы ИТ в своей профессиональной деятельности, знание методов самостоятельного поиска и использования различных источников информации по проблеме | осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-технической информации по профессии, выбирать методику и средства решения задач, используя научную литературу и электронные информационно-образовательные ресурсы | способность учитывать современные тенденции развития информационных и компьютерных технологий в профессиональной деятельности, способность проводить научные, в том числе маркетинговые, исследования; готовность разрабатывать необходимое программное обеспечение для совершенствования профессиональной деятельности |
| 6 | ОК 6 | Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | знание методов работы в коллективе и команде; понимание психологических особенностей функционирования личности, группы, общества, мирового сообщества | способность включаться в работу профессиональных групп; готовность к взаимодействию с учениками, родителями, коллегами, социальными партнерами | способность организовывать сотрудничество обучающихся, поддерживать активность и инициативность, самостоятельность и творческие способности, |
| 7 | ОК 7 | Ставить цели, мотивировать | Владеть психологическим | Уметь развивать аналитическое | Развивать в себе аналитическое мышление, методичность, |

| | | | | | |
|----|--------|--|---|---|--|
| | | деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственность и за результат выполнения заданий | и знаниями методов работы в коллективе и команде; понимать психологических особенностей функционирования личности, группы, общества, мирового сообщества | мышление, ответственность, коммуникабельность, креативность, инициативность, эмоциональную сдержанность, лидерские и организаторские качества | дисциплинированность, коммуникабельность, креативность, организованность, инициативность, стрессоустойчивость, толерантность, ответственность, требовательность, коммуникабельность, умение убеждать |
| 8 | ОК 8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Следить за отечественными и зарубежными разработками развития маркетинговых технологий в области гостиничного сервиса | Осваивать новые методы и технологии в области маркетинга в гостиничном сервисе | Развивать способность к освоению новых технологий; организовывать самообразование и повышение своей квалификации |
| 9 | ОК 9 | Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности | Работа со знаниями: способность к приращению знаний и внедрению передового российского и мирового опыта в своей профессиональной области | Уметь выполнять разнообразные профессиональные задачи с использованием на практике своих знаний и навыков в различных меняющихся и нестандартных условиях | способность и готовность к творческой адаптации к конкретным условиям выполняемых задач и их инновационным решениям |
| 10 | ПК 1.1 | Принимать заказ от потребителей и оформлять его | правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; | ясно излагать и аргументировать собственную точку зрения; применять полученные знания на практике, а именно, в момент общения с потребителем; оценивать результаты своей деятельности; ориентироваться на современном рынке туристских услуг; организовывать рабочее место службы бронирования; | Использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни: правильной оценки ситуаций в процессе обслуживания потребителей |
| 11 | ПК 1.2 | Бронировать и вести | правила заполнения | вести учет и хранение | понимать основы организации деятельности служб |

| | | | | | |
|----|--------|--|---|--|---|
| | | документацию | бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; | отчетных данных; владеть технологией ведения телефонных переговоров; аннулировать бронирование; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; осуществлять гарантирование бронирования различными методами; | бронирования гостиничных услуг. |
| 12 | ПК 1.3 | Информировать потребителя о бронировании | правила ведения телефонных переговоров и поведение в конфликтных ситуациях с потребителем при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. | консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; осуществлять гарантирование бронирования различными методами; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования. | Владеть навыками правильно вести телефонные переговоры, знать и применять культуру общения. Уметь правильно составлять информирование клиента о бронировании. |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|-------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 210 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 140 |
| в том числе: | |
| занятия лекционного типа | 70 |
| практические занятия | 70 |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 70 |
| в том числе: | |
| самостоятельная внеаудиторная работа в виде домашних практических заданий, индивидуальных заданий, самостоятельного подбора и изучения дополнительного теоретического материала | |
| Промежуточная аттестация в форме экзамена | |

2.2. Структура дисциплины

| Наименование разделов и тем | Всего | Количество аудиторных часов | | Самостоятельная работа обучающегося (час) |
|--|------------|-----------------------------|-------------------------------------|---|
| | | Теоретическое обучение | Практические и лабораторные занятия | |
| Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ | 30 | 10 | 10 | 10 |
| Организация службы бронирования | 36 | 12 | 12 | 12 |
| Виды и способы бронирования | 36 | 12 | 12 | 12 |
| Последовательность и технология резервирования мест в гостинице | 36 | 12 | 12 | 12 |
| Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы | 36 | 12 | 12 | 12 |
| Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; | 36 | 12 | 12 | 12 |
| Всего по дисциплине | 210 | 70 | 70 | 70 |

2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) | Объем часов | Уровень освоения | |
|---|--|--|------------------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Раздел 1. Раздел ПМ 01. Выполнение работ по бронированию гостиничных услуг | | | | |
| Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации | Содержание | 30 | | |
| | Лекции | 10 | 1,2 | |
| | 1 | История развития гостиничного бизнеса в России. Гостиничный бизнес России в прошлом и на современном этапе. | | |
| | 2 | Классификация гостиниц. Перспективы развития гостиничного бизнеса | | |
| | 3 | Организационная структура управления гостиницей. Жизнедеятельность гостиницы. Характеристика основных гостиничных служб. | | |
| | 4 | Стандарты качества обслуживания в гостиницах. Изучение показателей оценки деятельности гостиницы | | |
| | Практические занятия №1 | | 10 | 2 |
| | 1 | Составление и обоснование организационной структуры службы бронирования/приема и размещения гостиницы | | |
| | 2 | Решение задач по выявлению показателей оценки деятельности гостиницы | | |
| | Самостоятельная работа при изучении темы №1 | | 10 | 3 |
| | 1 | Реферат: Характеристика основных гостиничных служб. | | |
| | 2 | Сделать доклад: История развития гостиничного бизнеса в России. | | |
| | 3 | Выписать особенности сферы гостиничного сервиса | | |
| Тема 1. 2. Организация службы бронирования | Содержание | 36 | | |
| | Лекции | 12 | 1,2 | |
| | 1 | Службы бронирования: цели, основные функции, состав персонала, стандартное оборудование. | | |
| | 2 | Требования к обслуживающему персоналу. Проблемы службы бронирования. | | |
| | 3 | Стандартное оборудование отдела бронирования. Организация рабочего места службы бронирования. | | |
| | 4 | Охрана труда и техника безопасности в гостиницах | | |
| | 5 | Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования. | | |
| | 6 | Стандарты ведения телефонных переговоров | | |
| | 7 | <i>Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования.</i> | | |
| | Практические занятия №2 | | 12 | 3 |
| | 1 | Кто входит в группу - контактный персонал. | | |
| | 2 | Заполнение листа-бронирования | | |
| | 3 | Расчет стоимости проживания и путевки | | |
| | 4 | Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании | | |
| | Самостоятельная работа при изучении темы №2 | | 12 | 3 |
| | 1 | Выписать особенности сферы гостиничного бизнеса. | | |
| | 2 | Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице» | | |
| | 3 | Выписать состав служб гостиничного предприятия | | |
| | Тема 1.3. Виды и способы бронирования | Содержание | 36 | |
| Лекции | | 12 | 1,2 | |
| 1 | | Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. | | |
| 2 | Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. | | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|----|----|-----|-----|--|--|
| | 3 | Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест гостинице. | | | | | | |
| | 4 | Бронирование с использованием. Интернета и туроператора. Оформление заказов на бронирование номеров. | | | | | | |
| | 5 | Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. | | | | | | |
| | 6 | Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. | | | | | | |
| | 7 | Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. | | | | | | |
| | 8 | Виды оплаты бронирования. | | | | | | |
| | 9 | Автоматизированные системы управления в гостиницах. Глобальные электронные системы бронирования «AMADEUS» «GALILEO» | | | | | | |
| | 10 | Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. | | | | | | |
| | 11 | Ознакомление с технологией on-line бронирования. | | | | | | |
| | Практические занятия №3 | | | | 12 | 2 | | |
| | 1 | Решение ситуационных задач по групповому бронированию | | | | | | |
| | 2 | Оформление бланков подтверждение бронирования | | | | | | |
| | 3 | Оформление бланков отказа и аннуляции бронирования | | | | | | |
| | 4 | Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора | | | | | | |
| | 5 | Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования | | | | | | |
| | 6 | Анализ особенностей группового бронирования | | | | | | |
| | Самостоятельная работа при изучении темы №3 | | | | 12 | 3 | | |
| | 1 | Заполнить направление на заселение и разрешение на заселение. | | | | | | |
| | 2 | Составить таблицу преимуществ каждого вида бронирования. | | | | | | |
| | Тема 1.4 Последовательность и технология резервирования мест в гостинице; | Содержание | | | 36 | | | |
| | | Лекции | | | 12 | 1,2 | | |
| 1 | | Виды и формы документации в деятельности службы бронирования. Изучение правил заполнения бланков бронирования | | | | | | |
| 2 | | Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. | | | | | | |
| 3 | | Взаимодействие гостиниц с различными организациями. Особенности взаимодействия гостиниц с туроператорами, организациями, компаниями | | | | | | |
| 4 | | Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский | | | | | | |
| Практические занятия №4 | | | 12 | 2 | | | | |
| 1 | | Сравнительный анализ разных видов договоров на бронирование | | | | | | |
| 2 | | Составление агентского договора. Составление договоров о квоте мест | | | | | | |
| 3 | | Заполнение бланков подтверждений бронирования и внесение изменений в них при неявке и аннуляции бронирования | | | | | | |
| 4 | | Решение ситуационных задач на регулирование договорных отношений Создание отчетов по бронированию и аннуляции | | | | | | |
| Самостоятельная работа при изучении темы №4 | | | 12 | 3 | | | | |
| 1 | | Заполнение бланков бронирования для индивидуалов и компаний. | | | | | | |
| 2 | | Проработка конспектов занятий и учебной литературы. | | | | | | |
| 3 | | Составление и оформление различных видов заявок. | | | | | | |
| 5 | | Выполнить задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним». | | | | | | |
| Тема 1.5 Взаимодействие службы бронирования с потребителям и и другими | | Содержание | | | 36 | | | |
| | Лекции | | | 12 | 1,2 | | | |
| | 1 | Взаимодействие гостиниц с туристскими фирмами | | | | | | |
| | 2 | Работа СПиР (отдела бронирования) со службой номерного фонда | | | | | | |
| | 3 | Работа СПиР (отдела бронирования) с финансовой службой | | | | | | |
| | 4 | Работа СПиР (отдела бронирования) со службой маркетинга | | | | | | |
| | Практические занятия №5 | | | 12 | 2 | | | |
| | 1 | Построение классических систем качества | | | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|----|------------|
| службами гостиницы | 2 | Построение системы качества услуг | | |
| | 3 | Построение системы качества услуг на основе международных стандартов ИСО | | |
| | 4 | Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничного предприятия | | |
| | Самостоятельная работа при изучении темы №5 | | 12 | 3 |
| | 1 | Оформление заявок на перевод из одного номера в другой. | | |
| | 2 | Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании | | |
| | 3 | Выполнение задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании» | | |
| | 4 | Сообщение по взаимодействию службы бронирования с другими службами гостиницы | | |
| Тема 1.6 Состав, функции и возможности использования информационн ых и телекоммуника ционных технологий для приема заказов; | Содержание | | 36 | |
| | Лекции | | 12 | 1,2 |
| | 1 | Обзор компьютерных систем бронирования в гостиничном бизнесе Российской Федерации | | |
| | 2 | Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров | | |
| | 3 | Правила бронирования. Правила аннуляции брони | | |
| | 4 | Способы бронирования. Факс, телефон. Почта. Интернет | | |
| | 5 | Центральная система бронирования (присоединенная и неприсоединенная) | | |
| | 6 | Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования | | |
| | 7 | Характеристика компьютерных систем бронирования | | |
| | Практические занятия №6 | | 12 | 2 |
| | 1 | «Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме» | | |
| | 2 | Оформление заявок на бронирование от организации по образцу | | |
| | 3 | Изучение систем Интернет-бронирования. Составление таблицы «Компьютерные системы бронирования GDS» | | |
| | 4 | Составление текстовой таблицы «Способы бронирования», краткая характеристика | | |
| | Самостоятельная работа при изучении темы №6 | | 12 | 3 |
| | 1 | Анализ каналов получения заявок на бронирование номеров | | |
| | 2 | Подготовка реферата «Компьютерные системы бронирования» | | |
| | 3 | Составление схемы технологического цикла бронирования номеров в гостинице | | |
| | 4 | Доклад: Сравнительный анализ глобальных электронных систем бронирования | | |
| | Всего | | | 210 |

2.4. Содержание разделов дисциплины

2.4.1. Занятия лекционного типа

| № раздела | Наименование раздела | Содержание раздела | Форма текущего контроля |
|---|--|--|-------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| <i>5 семестр</i> | | | |
| 1 | Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации | Стандартная классификация средств размещения туристов. Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность гостиницы. Средства размещения туристов. Основные средства размещения туристов в РФ. Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы. Функциональные требования к гостиницам. Виды гостиничных помещений. Требования к качеству. | У |
| 2 | Организация службы бронирования | Подбор, расстановка и функции персонала. Организация рабочего места. Последовательность резервирования. Изучение и заполнение бланков бронирования. Правила ведения телефонных переговоров при бронировании. | Р, У |
| 3 | Виды и способы бронирования | Гарантированное, негарантированное, двойное бронирование. Характеристика и применение способов резервирования | У, Р |
| 4 | Последовательность и технология резервирования мест в гостинице; | Разбор, регистрация и обработка заявок. Правила заполнения бланков бронирования индивидуальных. Правила заполнения бланков бронирования компаний. Правила заполнения бланков бронирования турагентов. Оформление и составление различных видов заявок и бланков. Ведение учёта и хранения отчётных данных (журналы, заявки и т. д.). Карты движения номерного фонда. Аннулирование или изменение заявок. Правила аннулирования бронирования. Виды отмены бронирования. | У, Р |
| 5 | Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы | Основные службы гостиничных предприятий. Процесс взаимодействия службы приема и размещения гостей (отдела бронирования) | У. |
| 6 | Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; | Состав, функции и возможности при использовании информационных и телекоммуникационных технологий для бронирования. Внесение изменений в базу данных. Права ответственного администратора. | У |
| Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа | | | |

2.4.2. Занятия семинарского типа не предусмотрены

2.4.3. Практические занятия

| № | Наименование раздела | Наименование семинарских работ | Форма текущего контроля |
|----|---------------------------------|---|-------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. | Организация службы бронирования | Решение ситуационных задач по взаимодействию службы бронирования с другими службами гостиницы Заполнение листа-бронирования Расчет стоимости проживания и путевки | ПР |

| | | | |
|----|--|--|----|
| 3. | Виды и способы бронирования | Решение ситуационных задач по групповому бронированию. Оформление бланков подтверждения бронирования. Оформление бланков отказа и аннуляции бронирования. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Анализ особенностей группового бронирования | У |
| 4. | Последовательность и технология резервирования мест в гостинице; | Сравнительный анализ разных видов договоров на бронирование. Составление агентского договора. Составление договоров о квоте мест, заполнение бланков подтверждений бронирования и внесение изменений в них при неявке и аннуляции бронирования. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Решение ситуационных задач на регулирование договорных отношений. Создание отчетов по бронированию и аннуляции | У |
| 5 | Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы | Построение классических систем качества Построение системы качества услуг Построение системы качества услуг на основе международных стандартов ИСО Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничного предприятия | У |
| 6 | Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; | «Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме» Оформление заявок на бронирование от организации по образцу Изучение систем Интернет-бронирования. Составление таблицы «Компьютерные системы бронирования GDS» Составление текстовой таблицы «Способы бронирования», краткая характеристика | ПР |

2.4.4. Содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся по данной дисциплине предусматривает следующие виды работ:

Раздел 1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

Темы:

- Характеристика основных гостиничных служб (реферат)
- История развития гостиничного бизнеса в России (доклад)
- Выписать особенности сферы гостиничного бизнеса.

Раздел 2. Организация службы бронирования:

Темы:

- Заполнение листа-бронирования
- Расчет стоимости проживания и путевки
- Выписать состав служб гостиничного предприятия

Раздел 3. Виды и способы бронирования

Темы:

- Составить таблицу преимуществ каждого вида бронирования.
- Заполнить направление на заселение и разрешение на заселение.
- Сравнительный анализ глобальных электронных систем бронирования

(доклад)

Раздел 4. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице

Темы:

- Заполнение бланков бронирования для индивидуальных и компаний.
- Проработка конспектов занятий и учебной литературы.
- Составление и оформление различных видов заявок.
- Выполнить задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним».

Раздел 5. Взаимодействие служб бронирования с потребителями и другими службами гостиницы

Темы:

- Оформление заявок на перевод из одного номера в другой.
- Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании
- Выполнение задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании»
- Сообщение по взаимодействию службы бронирования с другими службами гостиницы.

Раздел 6. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов

Темы:

- Анализ каналов получения заявок на бронирование номеров
- Подготовка реферата «Компьютерные системы бронирования»
- Составление схемы технологического цикла бронирования номеров в гостинице
- Доклад: Сравнительный анализ глобальных электронных систем бронирования

2.4.5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

На самостоятельную работу обучающихся отводится 70 часов учебного времени.

| № | Наименование раздела, темы, вида СРС | Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации | 1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblionline.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1 2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblionline.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1 3. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://www.biblionline.ru/viewer/083FA846-891E-4EFC-A8CE-7A9B6AE5F77A#page/1 |
| 2 | Организация службы бронирования | 1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — |

| | | |
|---|--|--|
| | | <p>(Профессиональное образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1</p> <p>2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1</p> <p>3. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://www.biblio-online.ru/viewer/083FA846-891E-4EFC-A8CE-7A9B6AE5F77A#page/1</p> |
| 3 | Виды и способы бронирования | <p>1.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1</p> <p>2.Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1</p> <p>3.Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://www.biblio-online.ru/viewer/083FA846-891E-4EFC-A8CE-7A9B6AE5F77A#page/1</p> <p>4. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=473650</p> |
| 4 | Последовательность и технология резервирования мест в гостинице | <p>1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1</p> <p>2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1</p> <p>3. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://www.biblio-online.ru/viewer/083FA846-891E-4EFC-A8CE-7A9B6AE5F77A#page/1..</p> <p>4. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=473650</p> |
| 5 | Взаимодействие служб бронирования с потребителями и другими службами гостиницы | <p>1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1</p> <p>2..Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1</p> <p>3. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 402 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://www.biblio-online.ru/viewer/083FA846-891E-4EFC-A8CE-7A9B6AE5F77A#page/1</p> |
| 6 | Состав, функции и | <p>1..Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование).</p> |

| | |
|--|---|
| <p>возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов</p> | <p>образование). - URL: https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1</p> <p>2. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://www.biblio-online.ru/viewer/083FA846-891E-4EFC-A8CE-7A9B6AE5F77A#page/1</p> |
|--|---|

Кроме перечисленных источников по темам самостоятельной работы, студент может воспользоваться Электронно-библиотечными системами (ЭБС), профессиональными базами данных, электронными базами периодических изданий, другими информационными ресурсами, указанными в разделе 5.4 «Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины», включающий ресурсы, доступ к которым обеспечен по договорам с правообладателями, и образовательные, научные, справочные ресурсы открытого доступа, имеющие статус официальных (федеральные, отраслевые, учреждений, организаций и т.п.), а также поисковыми системами сети Интернет для поиска и работы с необходимой информацией.

Для освоения данной дисциплины и выполнения предусмотренных учебной программой курса заданий по самостоятельной работе обучающийся может использовать следующее учебно-методическое обеспечение:

- методические рекомендации преподавателя к лекционному материалу;
- методические рекомендации преподавателя к практическим
- методические рекомендации преподавателя к выполнению самостоятельных домашних заданий.

Началом организации любой самостоятельной работы должно быть привитие навыков и умений грамотной работы с учебной и научной литературой. Этот процесс, в первую очередь, связан с нахождением необходимой для успешного овладения учебным материалом литературой. Обучающийся должен уметь пользоваться фондами библиотек и справочно-библиографическими изданиями.

Обучающиеся для полноценного освоения учебного курса должны составлять конспекты как при прослушивании его теоретической (лекционной) части, так и при подготовке к практическим (лабораторным) занятиям. Желательно, чтобы конспекты лекций записывались в логической последовательности изучения курса и содержались в одной тетради.

3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для реализации компетентностного подхода предусматривается использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения аудиторных и внеаудиторных занятий с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В учебном процессе наряду с традиционными образовательными технологиями используются тематические презентации.

3.1 Образовательные технологии при проведении лекций

| № | Тема | Виды применяемых образовательных технологий | Кол-во час |
|-----------------------|---|---|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации | Активное обучение | 10 |
| 2 | Организация службы бронирования | Активное обучение Лекция-дискуссия | 12 |
| 3 | Виды и способы бронирования | игровое обучение: | 12 |
| 4 | Последовательность и технология резервирования мест в гостинице | Активное обучение Аудиовизуальная технология | 12 |
| 5 | Взаимодействие служб бронирования с потребителями и другими службами гостиницы | Активное обучение Игровое обучение | 12 |
| 6 | Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов | Активное обучение Аудиовизуальная технология | 12 |
| Итого по курсу | | | 70 |

3.2 Образовательные технологии при проведении практических занятий

| № | Тема | Виды применяемых образовательных технологий | Кол-во час |
|----------------------------------|--------------------------------------|--|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Практические занятия №1 По теме 1 | Решение ситуативных и производственных задач | 10 |
| 2 | Практические занятия №2 По теме 2 | Решение ситуативных задач Проблемное изложение Деловая игра: «Бронирование мест в гостинице по телефону» | 12 |
| 3 | Практические занятия №3 По теме 3 | Решение ситуативных задач Интерактивное обучение Дискуссия по теоретическим вопросам Ролевая игра: «Бронирование мест в гостинице через Интернет» | 12 |
| 4 | Практические занятия №4 По теме 4 | Решение ситуативных задач Действие по инструкции | 12 |
| 5 | Практические занятия №5 | Решение ситуативных и производственных задач Дискуссия по теоретическим вопросам | 12 |
| 6 | Практические занятия №6 | Интерактивное обучение Аудиовизуальная технология | 12 |
| Итого по курсу | | | 70 |
| В том числе интерактивные | | | 26 |

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база обеспечивает проведение всех видов лекционных и практических занятий по темам, указанным в рабочей программе дисциплины.

В соответствии с ФГОС реализация учебной дисциплины осуществляется, как правило, в специально оборудованном кабинете Службы бронирования гостиничных услуг

Оборудование учебного кабинета Службы бронирования гостиничных услуг:

- мультимедийный проектор - 1 шт;
- экран – 1 шт;
- блок – 1 шт;
- учебная мебель;
- учебно-методические материалы по дисциплине;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине;
- наглядные пособия по дисциплине;
- образцы бланков документов
- учебная стойка ресепшн.

Наглядные пособия:

Комплект плакатов: Организационная структура гостиничного предприятия.
Технологический процесс обслуживания в гостинице
Основные гостиничные службы
Образец бланка подтверждения бронирования
Индустрия гостеприимства

4.2 Перечень необходимого программного обеспечения:

1. Microsoft Windows XP Start Edition;
2. Microsoft Office 2003
3. Microsoft Office Word
4. Microsoft Office Excel
5. Браузер Mozilla FireFox
6. CodeGear RAD Studio 2007 Architect Media Kit None Box/DVD
7. WINRAR Standart Licence (200-499)

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
7. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/083FA846-891E-4EFC-A8CE-7A9B6AE5F77A#page/1>
8. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 477 с. — (Профессиональное образование). -URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
9. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>

5.2. Дополнительная литература

1. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие к использованию в образовательных учреждениях, реализующих образовательные программы высшего профессионального образования по специальности "Социально-культурный сервис" / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин, А. В. Зайцев. - 3-е изд., перераб. - Москва : КНОРУС, 2016. - 165 с. **5**
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: учебник для прикладного бакалавриата : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / Т. Л. Тимохина ; Рос. гос. гуманит. ун-т. - Москва : Юрайт, 2014. - 336 с. **1**
3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. - URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038#page/1>

5.3. Периодические издания

1. Гостиничное дело
2. Среднее профессиональное образование
3. Современные проблемы сервиса и туризма
4. Туризм. Право и экономика
5. Общество и экономика.– URL: <http://dlib.eastview.com/browse/publication/592/udb/4>

5.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE». – URL: www.biblioclub.ru
2. ЭБС издательства «Лань». – URL: <https://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт». – URL: <http://www.biblio-online.ru/>
4. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
5. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
6. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ. – URL:<http://212.192.134.46/MegaPro/Catalog/Home/Index>
7. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» - URL:www.grebennikon.ru
8. Научная электронная библиотека (НЭБ) «eLibrary.ru». - URL:<http://www.elibrary.ru>
9. Базы данных компании «Ист Вью». - URL:<http://dlib.eastview.com>
10. Лекториум ТВ». - URL: <http://www.lektorium.tv/>
11. Национальная электронная библиотека «НЭБ». - URL:<http://нэб.пф/>
12. КиберЛенинка: научная электронная библиотека. – URL: <http://cyberleninka.ru/>
13. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральная ИС свободного доступа. – URL: <http://window.edu.ru>.
14. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - URL <http://www.consultant.ru>

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учащиеся для полноценного освоения учебного курса должны составлять конспекты как при прослушивании его теоретической (лекционной) части, так и при подготовке к практическим занятиям. Желательно, чтобы конспекты лекций и семинаров записывались в логической последовательности изучения курса и содержались в одной тетради. Это обеспечит более полную подготовку как к текущим учебным занятиям, так и сессионному контролю знаний.

Самостоятельная работа учащихся является важнейшей формой учебно-познавательного процесса. Цель заданий для самостоятельной работы – закрепить и расширить знания, умения, навыки, приобретенные в результате изучения дисциплины; овладеть умением использовать полученные знания в практической работе; получить первичные навыки профессиональной деятельности.

Началом организации любой самостоятельной работы должно быть привитие навыков и умений грамотной работы с учебной и научной литературой. Этот процесс, в первую очередь, связан с нахождением необходимой для успешного овладения учебным материалом литературой. Учащийся должен изучить список нормативно-правовых актов и экономической литературы, рекомендуемый по учебной дисциплине; уметь пользоваться фондами библиотек и справочно-библиографическими изданиями.

Задания для самостоятельной работы выполняются в письменном виде во внеаудиторное время. Работа должна носить творческий характер, при ее оценке преподаватель в первую очередь оценивает обоснованность и оригинальность выводов. В письменной работе по теме задания учащийся должен полно и всесторонне рассмотреть все аспекты темы, четко сформулировать и аргументировать свою позицию по исследуемым вопросам. Выбор конкретного задания для

самостоятельной работы проводит преподаватель, ведущий практические занятия в соответствии с перечнем, указанным в планах практических занятий.

Обучение студентов осуществляется по традиционной технологии (лекции, практики) с включением инновационных элементов.

С точки зрения используемых методов лекции подразделяются следующим образом: информационно-объяснительная лекция, повествовательная, лекция-беседа, проблемная лекция и т. д.

Устное изложение учебного материала на лекции должно конспектироваться. Слушать лекцию нужно уметь – поддерживать своё внимание, понять и запомнить услышанное, уловить паузы. В процессе изложения преподавателем лекции студент должен выяснить все непонятные вопросы. Записывать содержание лекции нужно обязательно – записи помогают поддерживать внимание, способствуют пониманию и запоминанию услышанного, приводят знание в систему, служат опорой для перехода к более глубокому самостоятельному изучению предмета.

Методические рекомендации по конспектированию лекций:

- запись должна быть системной, представлять собой сокращённый вариант лекции преподавателя. Необходимо слушать, обдумывать и записывать одновременно;

- запись ведётся очень быстро, чётко, по возможности короткими выражениями;

- не прекращая слушать преподавателя, нужно записывать то, что необходимо усвоить. Нельзя записывать сразу же высказанную мысль преподавателя, следует её понять и после этого кратко записать своими словами или словами преподавателя. Важно, чтобы в ней не был потерян основной смысл сказанного;

- имена, даты, названия, выводы, определения записываются точно;

- следует обратить внимание на оформление записи лекции. Для каждого предмета заводится общая тетрадь. Отличным от остального цвета следует выделять отдельные мысли и заголовки, сокращать отдельные слова и предложения, использовать условные знаки, буквы латинского и греческого алфавитов, а также некоторые приёмы стенографического сокращения слов.

Практические занятия по дисциплине «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» проводятся в основном по схеме:

- устный опрос по теории в начале занятия (обсуждение теоретических проблемных вопросов по теме);

- работа в группах по разрешению различных ситуаций по теме занятия;

- решение практических задач индивидуально;

- подведение итогов занятия (или рефлексия);

- индивидуальные задания для подготовки к следующим практическим занятиям.

Цель практического занятия - научить студентов применять теоретические знания при решении практических задач на основе реальных данных.

На практических занятиях преобладают следующие методы:

- вербальные (преобладающим методом должно быть объяснение);

- практические (письменные задания, групповые задания и т. п.).

Важным для студента является умение рационально подбирать необходимую учебную литературу. Основными литературными источниками являются:

- библиотечные фонды филиала КубГУ в г. Геленджике;
- электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»;
- электронная библиотечная система Издательства «Лань».

Поиск книг в библиотеке необходимо начинать с изучения предметного каталога и создания списка книг, пособий, методических материалов по теме изучения.

Просмотр книги начинается с титульного листа, следующего после обложки. На нём обычно помещаются все основные данные, характеризующие книгу: название, автор, выходные данные, данные о переиздании и т.д. На обороте титульного листа даётся аннотация, в которой указывается тематика вопросов, освещённых в книге, определяется круг читателей, на который она рассчитана. Большое значение имеет предисловие книги, которое знакомит читателя с личностью автора, историей создания книги, раскрывает содержание.

Прочитав предисловие и получив общее представление о книге, следует обратиться к оглавлению. Оглавление книги знакомит обучаемого с содержанием и логической структурой книги, позволяет выбрать нужный материал для изучения. Год издания книги позволяет судить о новизне материала. В книге могут быть примечания, которые содержат различные дополнительные сведения. Они печатаются вне основного текста и разъясняют отдельные вопросы. Предметные и алфавитные указатели значительно облегчают повторение изложенного в книге материала. В конце книги может располагаться вспомогательный материал. К нему обычно относятся инструкции, приложения, схемы, ситуационные задачи, вопросы для самоконтроля и т.д.

Для лучшего представления и запоминания материала целесообразно вести записи и конспекты различного содержания, а именно:

- пометки, замечания, выделение главного;
- план, тезисы, выписки, цитаты;
- конспект, рабочая запись, реферат, доклад, лекция и т.д.

Читать учебник необходимо вдумчиво, внимательно, не пропуская текста, стараясь понять каждую фразу, одновременно разбирая примеры, схемы, таблицы, рисунки, приведённые в учебнике.

Одним из важнейших средств, способствующих закреплению знаний, является краткая запись прочитанного материала – составление конспекта. Конспект – это краткое связное изложение содержания темы, учебника или его части, без подробностей и второстепенных деталей. По своей структуре и последовательности конспект должен соответствовать плану учебника. Поэтому важно сначала составить план, а потом писать конспект в виде ответа на вопросы плана. Если учебник разделён на небольшие озаглавленные части, то заголовки можно рассматривать как пункты плана, а из текста каждой части следует записать те мысли, которые раскрывают смысл заголовка.

Требования к конспекту:

- краткость, сжатость, целесообразность каждого записываемого слова;

– содержательность записи- записываемые мысли следует формулировать кратко, но без ущерба для смысла. Объём конспекта, как правило, меньше изучаемого текста в 7-15 раз;

– конспект может быть, как простым, так и сложным по структуре – это зависит от содержания книги и цели её изучения.

Методические рекомендации по конспектированию:

– прежде чем начать составлять конспект, нужно ознакомиться с книгой, прочитать её сначала до конца, понять прочитанное;

– на обложке тетради записываются название конспектируемой книги и имя автора, составляется план конспектируемого текста;

– записи лучше делать при прочтении не одного-двух абзацев, а целого параграфа или главы;

– конспектирование ведётся не с целью иметь определённые записи, а для более полного овладения содержанием изучаемого текста, поэтому в записях отмечается и выделяется всё то новое, интересное и нужное, что особенно привлекло внимание;

– после того, как сделана запись содержания параграфа, главы, следует перечитать её, затем снова обращаться к тексту и проверить себя, правильно ли изложено содержание.

Техника конспектирования:

– конспектируя книгу большого объёма, запись следует вести в общей тетради;

– на каждой странице слева оставляют поля шириной 25-30 мм для записи коротких подзаголовков, кратких замечаний, вопросов;

– каждая страница тетради нумеруется;

– для повышения читаемости записи оставляют интервалы между строками, абзацами, новую мысль начинают с «красной» строки;

– при конспектировании широко используют различные сокращения и условные знаки, но не в ущерб смыслу записанного. Рекомендуется применять общеупотребительные сокращения, например: м.б. – может быть; гос. – государственный; д.б. – должно быть и т.д.

– не следует сокращать имена и названия, кроме очень часто повторяющихся;

– в конспекте не должно быть механического переписывания текста без продумывания его содержания и смыслового анализа.

Для написания реферата необходимо выбрать тему, согласовать ее с преподавателем, подобрать несколько источников по теме, выполнить анализ источников по решению проблемы, обосновать свою точку зрения на решение проблемы.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

| № | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства |
|---|--|--|----------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации | ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 4.1 | Устный опрос |
| 2 | Организация службы бронирования | ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1 ПК 1.2, ПК 1.3 | Устный опрос, реферат |
| 3 | Виды и способы бронирования | ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1 ПК 1.2, ПК 1.3 | ПР |
| 4 | Последовательность и технология резервирования мест в гостинице | ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1 ПК 1.2, ПК 1.3 | Устный опрос, ПР |
| 5 | Взаимодействие служб бронирования с потребителями и другими службами гостиницы | ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1 ПК 1.2, ПК 1.3 | Защита реферата |
| 6 | Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для | ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1 ПК 1.2, ПК 1.3 | Устный опрос |
| | Итого по курсу | | Экзамен |

7.2. Критерии оценки знаний

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных самостоятельных заданий.

Реферат. Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Реферат оценивается по количеству привлеченных источников, глубине анализа проблемы, качестве обоснования авторской позиции, глубине раскрытия темы.

Устный опрос. Метод контроля, позволяющий не только опрашивать и контролировать знания обучающихся, но и сразу же поправлять, повторять и закреплять знания, умения и навыки.

Практическая работа. Особый вид деятельности обучающегося, подразумевает выполнение разноплановых заданий, не связанных с какой-либо обработкой теоретического материала.

Критерии оценки знаний, обучающихся в целом по дисциплине:

«отлично» - выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений;

«хорошо» - выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности;

«удовлетворительно» - выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации;

«неудовлетворительно» - выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

7.3. Оценочные средства для проведения текущей аттестации

Текущий контроль проводится в форме:

- индивидуальный устный опрос
- защита реферата
- практическая работа

| Форма аттестации | Знания | Умения | Практический опыт (владение) | Личные качества обучающегося | Примеры оценочных средств |
|------------------------------------|---|--|---|---|--|
| Устный (письменный) опрос по темам | Контроль знаний по определенным проблемам | Оценка умения различать конкретные понятия | Оценка навыков работы с литературными источниками | Оценка способности оперативно и качественно отвечать на поставленные вопросы | Контрольные вопросы по темам прилагаются |
| Рефераты | Контроль знаний по определенным проблемам | Оценка умения различать конкретные понятия | Оценка навыков работы с литературными источниками | Оценка способности к самостоятельной работе и анализу литературных источников | Темы рефератов прилагаются |

Примерные вопросы для устного опроса (контрольных работ):

Перечислить классификацию гостиничных предприятий в разных странах:

| | |
|-----------|---|
| Австралия | 5-звездочная классификация |
| Австрия | 5-звездочная европейская система. Кроме того, внекатегорийные малые гостиницы в сельской местности и дешевые средства размещения (youth hotels) |
| Англия | Наиболее распространена система «корон» или «ключей» (в сравнении с общеевропейской звездой корона на одну единицу выше). Широко используется классификация ВТА (ассоциации британских турагентств) – также 5-звездочная, но с простой методикой назначения звезд |

| | |
|-----------|---|
| Андорра | 5-звездочная классификация |
| Аргентина | Национальная система классификации. Пять категорий, соответствующих следующим уровням системы пяти звезд: «Т» (tourist class) – **; «F» (first class) – ***; «FS» (first superior class) – от *** до *****; «L» (luxе), «DL» (de luxe) – ***** и суперкомфортабельные |
| Бахрейн | 5-звездочная система с некоторыми местными особенностями |
| Бенилюкс | 5-звездочная система с некоторым завышением звездности (кроме отелей известных цепей) |
| Бразилия | 5-звездочная система с некоторым завышением звездности в независимых отелях |
| Венгрия | 5-звездочная система |
| Германия | Система классификации гостиниц государственная, по 5-звездочной системе. Средства размещения разделяются на гостиницы, курортные гостиницы (Kurhotel), постоянные дворы (Gasthof), отели-пансионы и отели-гарни |
| Греция | Четыре категории, обозначаемые буквами (А, В, С, Д). Высшая категория качества гостиниц обозначается «de luxe». Примерное соответствие качества 5-звездочной системе такое: «de luxe» – *****; А – ****; В – ***, С – **, Д – *. К некатегорийным средствам размещения относятся апартаменты – квартиры в небольших домах |
| Египет | 5-звездочная классификация с завышенным уровнем качества (на 1–2 звезды) |
| Израиль | Гостиницы разделены на три категории, которым на практике ставятся общепринятые категории пяти звезд |
| Испания | Градация категорий, обозначаемых звездами, введена для каждой группы средств размещения: для гостиниц от * до *****; для бунгало (апартаментов) – от * до ****; для постоянных дворов и пансионов – от * до *** |
| Италия | Гостиницы разделены на три категории, соответствующие примерно по качеству общепринятой градации в Европе: категория 1 – ****, категория 2 – ***, категория 3 – ** |
| Китай | 5-звездочная классификация для комфортабельных отелей. Некатегорийные средства размещения также разделяются на группы: хостелы (постоялые дворы) типа студенческих общежитий, дома для гостей и т. п. |
| Мальдивы | Комфортабельные средства размещения подразделяются на категории: «standart», «de luxe», «junior suite», «presidential suite» |
| Мальта | 5-звездочная система сохраняется при внедрении новой национальной системы, разделяющей отели на три категории: золотая, серебряная, бронзовая |
| Марокко | 5-звездочная система с некоторым завышением звездности (на 0,5-1 звезды) |
| Мексика | 5-звездочная национальная классификация, сходная с европейской. Класс отеля устанавливается на основе анализа большого числа параметров (критериев) – от 52 до 108. Кроме того, есть еще категория выше пяти звезд – это категория «gran turismo» |
| Норвегия | 5-звездочная система для комфортабельных отелей. Развита система некатегорийных молодежных общежитий (youth hostels) |
| ОАЭ | 5-звездочная система для отелей. Распространены также виллы и апартаменты (некатегорийные средства размещения) |
| Панама | 5-звездочная система |
| Франция | 5-звездочная классификация – родоначальница наиболее употребительной в настоящее время системы гостиничных категорий в Европе, часто называемой европейской |

1. Дать определение термина «бронирование».
2. Функции службы бронирования.
3. Способы резервирования. Дать краткую характеристику.
4. Рассказать о сверхбронировании. Плюсы и минусы.
5. Правила ведения телефонных переговоров. Деловая игра.
6. С какими гостиничными службами взаимодействует отдел бронирования.
7. Основы этикета общения с потенциальным и реальным гостем.
8. Стандартное оборудование работников СПиР.
9. Правила бронирования.
10. Аннуляция бронирования.
11. Центральная система бронирования.
12. Глобальные электронные системы бронирования
13. Виды оплаты бронирования.
14. Правила поведения в конфликтных ситуациях (ситуационная задача).
15. Что такое квота мест в гостинице?
16. Оформление заявки на бронирование от организации по образцу.
17. Оформление заявки на перевод из одного номера в другой.
18. Этапы работы с заявками
19. Регистрация заявки
20. Изменение статуса номера
21. Найти и рассмотреть структуру раздела бронирования в автоматизированной программе гостиницы
22. Документационное обеспечение бронирования
23. Оформление бланков для бронирования
24. Составление и оформление отчетов по бронированию
25. Рассмотрение образцов бланков для бронирования на сайтах российских и зарубежных отелей
26. Информирование потребителя о бронировании
27. Оформление писем-ответов
28. Подготовка сообщений по правилам этикета
29. Разбор ситуационных заданий по бронированию
30. Составление словаря основных профессиональных терминов на русском языке

7.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

| Форма аттестации | Знания | Умения | Практический опыт (владеть) | Личные качества студента | Примеры оценочных средств |
|------------------|--|---|--|--|---------------------------|
| Экзамен | Контроль знания базовых положений дисциплины | Оценка умения понимать специальную терминологию | Оценка навыков логического сопоставления и характеристики объектов | Оценка способности грамотно и четко излагать материал | Вопросы: прилагаются |
| | | Оценка умения решать типовые задачи в области профессиональной деятельности | Оценка навыков логического мышления при решении задач в области профессиональной | Оценка способности грамотно и четко излагать ход решения задач в области | Вопросы прилагаются |

| | | | | | |
|--|--|--|--------------|--|--|
| | | | деятельности | профессиональной деятельности и аргументировать результаты | |
|--|--|--|--------------|--|--|

7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамен)

1. Охарактеризуйте способы резервирования мест в гостиницах. Дайте их подробную характеристику.
2. Технология приема телефонного звонка и соединение с нужным номером.
3. Охарактеризуйте способы гарантирования бронирования. В чем их особенности? Приведите пример письма представителя компании, если используется бронирование, гарантированное компанией.
4. Деятельность гостиницы при бронировании. Какие решения принимают гостиницы, пытаясь снизить ущерб от неявки гостей.
5. Технологический цикл обслуживания гостей. Охарактеризуйте взаимодействие служб в процессе гостевого цикла.
6. Охарактеризуйте виды заявок, и какие действия по ним Вы будете выполнять.
7. Бронирование: определение, виды, способы бронирования мест в гостинице. Какую информацию (основная и дополнительная) должна содержать заявка.
8. Какие используются методы оплаты при бронировании.
9. Охарактеризуйте взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами и виды соглашений (договора).
10. Как проводится работа с письмами – заявками на размещение в гостинице? Каков порядок их регистрации и подтверждения бронирования.
11. Каков порядок аннуляции бронирования. Раскройте суть этого вопроса.
12. Какие виды отчетов применяются в гостинице. Охарактеризуйте их.
13. Охарактеризуйте прием информации по телефону и передачу её клиенту. Какие ошибки, возникают из-за плохой подготовленности к разговору.
14. Гарантированное и негарантированное бронирование. Способы гарантирования бронирования.
15. Охарактеризуйте этапы обслуживания гостей в гостинице.
16. Расскажите об основных требованиях, предъявляемых к персоналу службы бронирования.
17. Охарактеризуйте виды организационных структур управления в гостиничном бизнесе. Как Вы представляете организационную структуру частной гостиницы.
18. Проанализируйте бронирование с использованием Интернета и туроператора.
19. Охарактеризуйте групповое бронирование.

20. Какие достоинства и недостатки имеет бронирование туристических услуг по сети Интернет?
21. Охарактеризуйте отчеты по бронированию. В чем заключается суть аннуляции бронирования?
22. Охарактеризуйте ошибки, которые возникают в процессе бронирования номера?
23. Охарактеризуйте общие стандарты качества обслуживания в гостиницах.
24. Охарактеризуйте запросы от организаторов групповых мероприятий в отеле
25. Охарактеризуйте стандарты по групповым бронированиям в отеле
26. Охарактеризуйте услуги, предоставляемые корпоративному клиенту отелем.
27. Что нужно контролировать во время проживания группы?
28. Охарактеризуйте критерии контроля качества бронирования номера
29. Охарактеризуйте способы работы с возражениями при бронировании номера.
30. Какие ошибки делает оператор службы бронирования при бронировании номера?
31. Что делать и чего нужно избегать оператору службы бронирования при бронировании номера?
32. Охарактеризуйте прямое и не прямое бронирование номеров.
33. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг.
34. Порядок предоставления гостиничных услуг.
35. Должности службы приема и размещения и их обязанности.
36. Особенности регистрации иностранных граждан и туристических групп.
37. Виды расчетов, применяемые при расчетах с посетителями и средства их осуществления.
38. Расчет показателя эффективности работы службы приема и размещения.
39. Стандарты обслуживания сотрудниками службы приема и размещения.
40. Расселение особо важных гостей.
41. Работа с жалобами клиентов и «проблемными клиентами».
42. Координация работы по созданию в холле приемов благоприятного микроклимата (комфортное освещение, вентиляция, температурный режим, музыка, пр.).
43. Стандартное оснащение рабочего места работника СПиР
44. Информирование проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, принятие заказов на их выполнение и контроль их исполнения.
45. Устное консультирование, касающееся гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.д.
46. Информирование проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, принятие заказов на их выполнение и контроль их исполнения.

47. Устное консультирование, касающееся гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.д.

Примерные экзаменационные задачи на экзамен.

Пользуясь нормативными документами: «Международная гостиничная конвенция», «Определения терминов, используемых в конвенции», «Международные гостиничные правила», «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», решите следующие ситуационные задачи.

1. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

2. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

3. Владелец гостиницы принял решение не принимать кредитные карточки в оплату за предоставленные услуги. Прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом?

4. Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом. В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты? Укажите порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.

5. Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы?

6. Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?

7. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?

8. Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной гостиничной конвенции, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту. В исключительных

случаях, если было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса. Как вы думаете, имеет ли право турагент на компенсацию в этом случае? Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?

9. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы? Какие меры он должен принять, чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен турагенту таким невыполнением обязательств?

7.4.2. Примерные темы рефератов

1. Аннуляция бронирования.
2. Виды оплаты бронирования.
3. Глобальные электронные системы бронирования
4. Документационное обеспечение бронирования
5. Изменение статуса номера
6. Информирование потребителя о бронировании
7. Найти и рассмотреть структуру раздела бронирования в автоматизированной программе гостиницы
8. Основы этикета общения с потенциальным и реальным гостем.
9. Оформление бланков для бронирования
10. Оформление заявки на бронирование от организации по образцу.
11. Оформление заявки на перевод из одного номера в другой.
12. Оформление писем-ответов
13. Правила бронирования.
14. Правила ведения телефонных переговоров. Деловая игра.
15. Правила поведения в конфликтных ситуациях (ситуационная задача).
16. Разбор ситуационных заданий по бронированию
17. Рассказать о сверхбронировании. Плюсы и минусы.
18. Рассмотрение образцов бланков для бронирования на сайтах российских и зарубежных отелей
19. Регистрация заявки
20. С какими гостиничными службами взаимодействует отдел бронирования.
21. Составление и оформление отчетов по бронированию
22. Составление словаря основных профессиональных терминов на русском языке
23. Способы резервирования. Дать краткую характеристику.
24. Стандартное оборудование работников СПиР.
25. Функции службы бронирования.
26. Центральная система бронирования.
27. Что такое квота мест в гостинице?
28. Этапы работы с заявками

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Приложение 1. Краткий конспект лекционных занятий

Организация и технология обслуживания гостей службой бронирования
Служба бронирования (резервирования) выполняет функции непосредственного сбыта гостиничного продукта, поэтому эффективность управления процессом бронирования отражается на рентабельности отеля. Процесс бронирования - это налаживание сотрудничества между уполномоченными работниками отеля и гостями, процесс заказа мест и номеров в гостинице, именно по бронированию начинается обслуживание гостей. Этот процесс может осуществляться различными техническими средствами - по телефону, Интернету, почте, факсом и т.п., однако именно от эффективной его организации зависит впечатление клиента о гостинице, поэтому оператор по бронированию обязательно должен иметь профессиональную подготовку. В процессе поиска клиент знакомится с несколькими отелями, выбирает лучший поэтому агент по бронированию должен повлиять на его выбор, отметить преимущества в обслуживании именно этого отеля среди конкурентов.

Отдел бронирования номеров (мест) в гостиницах функционирует как отдельная структурная звено управления, однако чаще в структуре службы приема и размещения. Возглавляет отдел менеджер, который в большинстве гостиниц находится на одном служебном уровне с главным администратором и подчиняется директору отдела обслуживания или директору отдела сбыта. Этот факт подчеркивает, что резервирование функционально связано со сбытом и влияет на управление доходами отеля.

Отдел бронирования чаще всего работает в период наивысшей активности клиентов - с 8 до 18 ч. Количество служащих зависит от размеров гостиницы и составляет 3-5 человек. Основная задача служащих состоит в реализации наибольшего количества номеров отеля за максимально высокую цену. Кроме этого отдел бронирования осуществляет маркетинговые исследования рынка - изучает динамику спроса на гостиничные услуги, программу мероприятий, которые будут проходить в регионе (спортивные соревнования, фестивали, конференции и др.) и вместе со службой маркетинга прогнозирует деятельность гостиницы.

В период проведения массовых мероприятий спрос на гостиничные услуги увеличивается в несколько раз. Для гостиниц выгодно бронировать места для мероприятий со значительным количеством участников, поскольку в таких случаях по определению заказа осуществляется заранее до события и риск его аннулирования незначительной.

Среди основных должностных и профессиональных обязанностей персонала отдела резервирования выделяются:

- коммуникабельность в отношениях с клиентами, быстрое и четкое реагирование на заказ размещения;
- профессиональное знание процесса бронирования, оперативная систематизация информации, поступающей от клиентов и информации о состоянии заполнения номерного фонда;
- знание тарифов на услуги размещения, дополнительные услуги, ценовые льготы и сезонные изменения цен;

- умение ориентироваться в темпераменте клиента и прогнозировать его реальные намерения, воздействовать на клиента с целью достижения максимального эффекта от сотрудничества с ним;

- умение работать с техническими системами резервирования, прежде всего телекоммуникационными

Для резервирования используются различные технические средства и организационные формы. Среди технических средств типичны:

- телефон;
- информационная система Интернет;
- факс;
- телеграмма;
- лист

Среди организационных форм бронирования различают:

- централизованное бронирование;
- центральный офис по бронированию;
- бронирование туристическими предприятиями;
- бронирование транспортными агентствами;
- бронирование организаторами конференций и совещаний;
- бронирование непосредственно в отеле

Использование телефона и Интернета сегодня наиболее распространенные способы бронирования. Бронирование по телефону имеет определенные преимущества по сравнению с другими видами, поскольку обеспечивается "живое" общение, что имеет важное значение для клиента и оператора отдела бронирования. Клиент в общении со служащим получает первые впечатления об отеле, поэтому служащий должен проявить высочайшее мастерство и повлиять на выбор клиента, подчеркнуть достоинства отеля среди других время, оператор по бронированию имеет возможность получить значительно более полную информацию о клиенте, предложить ему помимо основных, дополнительные услуги отеля.

В отелях, которые принимают заказы на резервирование номеров по телефону, используются специальные бланки с графами, где проставляются отметки о бронировании.

Приложение 2 Пример экзаменационного билета

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
в г. Геленджике

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Дисциплина: «Организация деятельности служб бронирования гостиничных
услуг»

БИЛЕТ №1

1. Охарактеризуйте способы резервирования мест в гостиницах. Дайте их подробную характеристику.
2. Технология приема телефонного звонка и соединение с нужным номером.

Преподаватель спецдисциплин

М.В. Самсоненко

ЛИСТ
 изменений рабочей учебной программы по дисциплине
 МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг
 Дополнения и изменения, вносимые в рабочую программу дисциплины

| Основания внесения дополнений и изменений | Раздел РПД, в который вносятся изменения | Содержание вносимых дополнений, изменений |
|---|--|---|
| Предложение работодателя | | |
| Предложение составителя программы | | |
| Другие основания | | |

Составитель: преподаватель _____ М.В. Самсоненко

Утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин Гостиничного сервиса
 протокол № 10 от « 20 » 05 2021 г.

Зам. директора по УЧ филиала _____ Т.А. Резуненко
 « 20 » 05 2021 г.

Заведующая библиотекой филиала _____ Л.Г. Соколова
 « 20 » 05 2021 г.

Инженер-электроник (программно-информационное обеспечение образовательной программы) _____ А.В. Сметанин
 « 20 » 05 2021 г.