

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о документе  
ФИО: Выборнова Любовь Александровна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47  
Уникальный программный ключ:  
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»  
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Туризм и гостиничное дело»

## РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

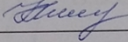
по междисциплинарному курсу

«Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг»

для студентов специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Рабочая учебная программа по междисциплинарному курсу «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» включена в основную профессиональную образовательную программу специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» решением Президиума Ученого совета

Протокол № 4 от 28.06.2018 г.


Начальник учебно-методического отдела \_\_\_\_\_  Н.М. Шемендюк

28.06.2018 г.

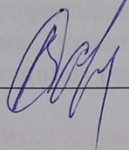
Рабочая учебная программа по междисциплинарному курсу разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 7 мая 2014 г. № 475.

Составил к.с.н., доцент Тресков Ю.А

Согласовано

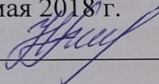
Директор научной библиотеки  В.Н.Еремина

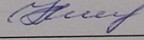
Согласовано

Начальник управления информатизации  В.В.Обухов

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры «Туризм и гостиничное дело»  
(наименование кафедры)

Протокол № 9 от «02» мая 2018 г.

Заведующий кафедрой  к.филос.н., доцент Алексеева Н.Д.

Согласовано начальник учебно-методического отдела  Н.М.Шемендюк

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по междисциплинарному курсу, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

### 1.1. Цели освоения междисциплинарного курса

Целями освоения междисциплинарного курса являются:

- сформировать у обучающихся целостное представление и дать необходимые знания и практические навыки организации работы служб бронирования, организации процесса предоставления услуг по бронированию номеров и мест в гостиницах и иных средствах размещения.

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа указанной специальности, содержание междисциплинарного курса позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

- организовывать деятельность работников службы бронирования в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- осуществлять взаимосвязь службы бронирования с другими подразделениями гостиницы;
- осуществлять бронирование мест в гостинице и иных средствах размещения;
- оформлять необходимую текущую и отчетную документацию.

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения междисциплинарного курса.

В результате освоения междисциплинарного курса обучающиеся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
1	2
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	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК-4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК-6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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

## 1.4. Перечень планируемых результатов обучения помеждисциплинарному курсу

Результаты освоения МДК	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
<p><b>Знать (ОК1-9; ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3):</b>  правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;  организацию службы бронирования;  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</p>	<p>лекции,  практические (семинарские) занятия,  самостоятельная работа</p>	<p>тестирование,  собеседование,  коллоквиум,  письменная работа</p>
<p><b>Уметь (ОК1-9; ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3):</b>  оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;  владеть технологией ведения телефонных переговоров;  использовать технические, обращаться с телекоммуникационными средствами и профессиональными программами для приема заказа и обеспечения бронирования;  организовывать рабочее место службы бронирования;  вести учет и хранение отчетных данных;</p>	<p>лекции,  практические (семинарские) занятия,  проблемные лекции,  семинар-круглый стол,  самостоятельная работа</p>	<p>тестирование,  собеседование,  коллоквиум,  письменная работа,  защита творческих проектов</p>

аннулировать бронирование; осуществлять гарантирование бронирования различными методами; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования		
<b>Иметь практический опыт (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3):</b> приема заказов на бронирование от потребителей; выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; информирования потребителя о бронировании	практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа, лекция с разбором конкретных ситуаций, семинар-дискуссия, решение разноуровневых и проблемных задач	коллоквиум, тестирование, защита творческих проектов

## 2. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы

Междисциплинарный курс относится к профессиональному модулю ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг».

Его освоение осуществляется в 4 семестре\* у студентов очной формы обучения, в 6 семестре\* – у студентов заочной формы обучения.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код компетенции(й)
	Предшествующие междисциплинарного курса	
	Введение в профессию	ПК 1.1-1.3 ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.5, ПК 2.6, ПК 3.1-3.3
	Последующие междисциплинарного курса	
	Организация продаж гостиничного продукта	ОК 1-9 ПК 4.1-4.4

\* Здесь и далее семестры указаны для обучающихся на базе основного общего образования. Для лиц, обучающихся на базе среднего общего образования, семестры соответствуют учебному плану и нормативному сроку обучения, установленному ФГОС.

## 3. Объем междисциплинарного курса в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	148 ч.	148 ч.
Зачетных единиц		
Лекции (час)	48	10
Практические (семинарские) занятия (час)	48	8
Лабораторные работы (час)	-	-
Самостоятельная работа (час)	52	130
Курсовой проект (работа)	-	-

(+,-)		
Контрольная работа (+,-)	-	-
Экзамен, семестр /час.	4	5
Зачет (дифференцированный зачет), семестр	-	-
Контрольная работа, семестр	-	-

#### 4. Содержание междисциплинарного курса, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1. Содержание междисциплинарного курса

№ п/п	Раздел междисциплинарного курса	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)			Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Практические (семинарские) занятия, час	Самостоятельная работа, час	
1	Тема 1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Основное содержание 1. Нормативно-правовые акты, регламентирующие правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. 2. Правила предоставления гостиничных услуг: порядок предоставления, оформления, ответственность исполнителя и потребителя услуг.	4/-	4/0,5	4/12	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания
2	Тема 2. Основные службы гостиничного предприятия. Служба бронирования. Основное содержание 1. Организационная структура гостиничного предприятия. 2. Основные службы гостиницы. Служба бронирования	4/1	4/0,5	4/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания
3	Тема 3. Виды и способы бронирования гостиничных услуг Основное содержание	4/-	4/-	6/14	обсуждение учебных вопросов; решение

	1. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. 2. Способы бронирования гостиничных услуг				ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания
4	Тема 4.Виды заявок по бронированию и действия по ним. Основное содержание 1. Характеристики и формы заявок на бронирование гостиничных услуг 2. Процесс бронирования гостиничных услуг	4/1	4/-	6/14	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания
5	Тема 5.Последовательность и технология резервирования мест в гостинице. Основное содержание 1. Основные требования к персоналу, осуществляющему функции бронирования гостиничных услуг. 2. Технологии резервирования мест в гостинице.	4/1	4/1	4/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания
6	Тема 6.Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в сфере гостиничных услуг Основное содержание 1. Особенности и технологии бронирования в режиме of-line и on-line. 2. Механизм взаимодействия пользователей Интернет и интернет системы бронирования.	4/1	4/1	4/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания
7	Тема 7.Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов Основное содержание 1. Правила заполнения и обработка заявок на бронирование гостиничных услуг.	4/1	4/1	4/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос;



	2. Особенности ведения переговоров с представителями турфирм. 3. Работа с картами заезда, движениями номерного фонда.				проверка домашнего задания
8	Тема 8. Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования. Основное содержание 1. Особенности и методы гарантированного бронирования гостиничных услуг. 2. Негарантированное бронирование гостиничных услуг 3. Сверхбронирование	4/1	4/1	4/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания
9.	Тема 9. Правила аннулирования бронирования. Основное содержание 1. Оформление договорной документации, включающей вопросы бронировании гостиничных услуг. 2. Аннулирование бронирования гостиничных услуг.	4/1	4/0,5	4/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания
10.	Тема 10. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании Основное содержание 1. Коммуникативные навыки и средства персонала, развитие умения слушать. «Качество» голоса. 2. Основные правила ведения телефонных переговоров. 3. Понятие «конфликт», основные причины конфликтов. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	4/1	4/0,5	4/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания
11.	Тема 11. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Основное содержание	4/1	4/1	4/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование;

	1. Информационные системы бронирования гостиничных услуг и их характеристика. 2. Программные средства, используемые в процессе бронирования гостиничных услуг. Компьютерные системы бронирования (резервирования)				выборочный опрос; проверка домашнего задания
12.	Тема 12. Бронирование и оформление проживания иностранных граждан. Основное содержание 1. Требования нормативно-правовых документов Российской Федерации по бронированию и регистрации иностранных граждан. 2. Порядок бронирования и оформления проживания в гостинице иностранных граждан. 3. Порядок взаимодействия администрации, службы бронирования гостиничных услуг с Федеральной Миграционной Службой Российской Федерации	4/1	4/1	4/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания
	Промежуточная аттестация по междисциплинарному курсу	48/10	48/8	52/130	Экзамен

#### 4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
<b>4/5 семестр</b>			
1	Занятие 1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	4/0,5	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос
2	Занятие 2 Основные службы гостиничного предприятия. Служба бронирования.	4/0,5	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос
3	Занятие 3. Виды и способы бронирования гостиничных услуг	4/-	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос
4	Занятие 4. Виды заявок по бронированию и действия по ним.	4/-	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос
5	Занятие 5. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.	4/1	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос
6	Занятие 6. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в сфере гостиничных услуг	4/1	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос

7	Занятие 7. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов	4/1	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос
8	Занятие 8. Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования.	4/1	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос
9	Занятие 9. Правила аннулирования бронирования.	4/0,5	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос
10	Тема 10. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	4/0,5	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос
11	Тема 11. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	4/1	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос
12	Тема 12. Бронирование и оформление проживания иностранных граждан.	4/1	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос
<b>Итого</b>		<b>48/8</b>	

### 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по междисциплинарному курсу

#### Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК1.3.	Тема 1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	Сообщение на практическом занятии, тестирование	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.	4/12
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК1.3.	Тема 2. Основные службы гостиничного предприятия. Служба бронирования.	Сообщение на практическом занятии, тестирование	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.	4/10
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК1.3.	Тема 3. Виды и способы бронирования гостиничных услуг	Сообщение на практическом занятии, тестирование	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.	6/14
ПК 1.1. ПК 1.2.	Тема 4. Виды заявок по бронированию и действия по	Сообщение на практическом	обсуждение учебных вопросов; решение	6/14

ПК1.3.	ним.	занятия, тестирование	ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.	
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК1.3.	Тема 5. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.	Сообщение на практическом занятии, тестирование	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.	4/10
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК1.3.	Тема 6. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в сфере гостиничных услуг	Сообщение на практическом занятии, тестирование	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.	4/10
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК1.3.	Тема 7. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.	Сообщение на практическом занятии, тестирование	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.	4/10
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК1.3.	Тема 8. Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования.	Сообщение на практическом занятии, тестирование	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.	4/10
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК1.3.	Тема 9. Правила аннулирования бронирования.	Сообщение на практическом занятии, тестирование	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.	4/10
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК1.3.	Тема 10. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	Сообщение на практическом занятии, тестирование	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.	4/10
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК1.3.	Тема 11. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	Сообщение на практическом занятии, тестирование	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.	4/10
ПК 1.1. ПК 1.2.	Тема 12. Бронирование и оформление проживания	Сообщение на практическом	обсуждение учебных вопросов; решение	4/10

ПК1.3.	иностранцев граждан.	занятия, тестирование	ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.	
				52/130

### Рекомендуемая литература

1. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / Н. А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ, 2016. - 365 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 338-339. - Прил. - Глоссарий. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518080>.
2. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 494 с. : табл. - Практикум. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554704>.
3. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 (100400) "Туризм", 43.03.01 (100100) "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>.
4. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2016. - 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356#>.

### Содержание заданий для самостоятельной работы

#### *Вопросы (тест) для самоконтроля*

1. Предварительное подтверждение – это:
  - а) документ, включающий условия внесения предоплаты;
  - б) документ, включающий условия внесения записи о заказанных клиентом дополнительных услугах;
  - в) все ответы верны.
2. Гарантированное бронирование с точки зрения материальной стороны, выгодно:
  - а) для клиента;
  - б) для гостиницы;
  - в) для всех.
3. Импринтер – это:
  - а) оборудование для расчета клиентов кредитными картами;
  - б) оборудование для расчета клиентов за парковку;
  - в) оборудование для расчета клиентов за дополнительные услуги.
4. Консьерж – это:
  - а) оператор кассового расчета;
  - б) менеджер услуги размещения;
  - в) менеджер, оказывающий индивидуальные услуги клиентам;
  - г) менеджер, управляющий отелем.
5. Подтверждение брони – это: 10
  - а) информация для клиента о том, что его пожелания удовлетворены;
  - б) информация, которую менеджер службы бронирования передает в бухгалтерию;
  - в) информация от туроператора, что он забронировал номер.
6. Заявка на резервирования места должна включать следующие обязательные сведения:

- а) число и категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты;
- б) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих;
- в) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты.
7. Какие из перечисленных услуг относятся к дополнительным услугам в средствах размещения:
- а) услуга побудки гостя;
- б) услуга обмена валюты;
- в) доставка корреспонденции в номер клиента.
8. Единый расчетный час в 12 часов текущего дня в гостиницах используется:
- а) для правильного расчета гостей отеля за проживание;
- б) для выписки квитанций расчета гостям в строго установленное время;
- в) все кассовые аппараты отеля сдают отчет в бухгалтерию в это время.
9. Тариф, предоставляемый гостям отеля для размещения на несколько часов, в течение дня, не включающий проживание ночью, имеет название:
- а) дневной тариф;
- б) персональный тариф;
- в) суточный тариф.
10. Тариф, предоставляемый гостям отеля, включающий стоимость завтрака и ужина (или обеда), имеет название:
- а) тариф «полупансион»;
- б) тариф «полный пансион»;
- в) тариф «все включено».

*Индивидуальные (групповые) задания для самостоятельной работы*

1. Что понимается под бронированием, каковы источники получения заявок на бронирование
2. Назовите каналы получения заявок на бронирование. Раскройте сущность технологии обработки заявок различного типа:
  - бронирование по телефону
  - бронирование письмом – заявкой
3. Раскройте сущность технологии подтверждения бронирования
4. В чем заключается отличие при бронировании индивидуальных гостей или групп туристов
5. Каковы преимущества и недостатки систем ручного и автоматизированного бронирования (приведите примеры)

**6. Методические указания для обучающихся по освоению междисциплинарного курса**

**Инновационные образовательные технологии**

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы
Лекция-дискуссия	Тема 1. Управление: понятие и сущность	
Психологические и иные тренинги		Занятие 5 Процесс принятия и реализации управленческих решений

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой междисциплинарного курса, выяснить, какие результаты освоения междисциплинарного

курса заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения междисциплинарного курса студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой междисциплинарного курса и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по междисциплинарному курсу. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой междисциплинарного курса. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к экзамену (зачету) и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной междисциплинарного курса учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения междисциплинарного курса является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации (контрольной работе).

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения междисциплинарного курса проводится промежуточная аттестация (контрольная работа).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

### **6.1.Методические указания для обучающихся по освоению междисциплинарного курса на практических (семинарских) занятиях**

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу междисциплинарного курса;
- обсуждение вопросов в аудитории, разделенной на группы 6 - 8 обучающихся либо индивидуальных;
- выполнение практических заданий, задач;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте междисциплинарного курса;
- другое.

#### **Содержание заданий для практических занятий**

*Задания, задачи (ситуационные, расчетные и т.п.)*

- 1.Какие виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность.
- 2.Какие виды скидок, и в каких случаях используют гостиничные предприятия. Приведите примеры.
- 3.Какие факторы влияют на формирование цены.
- 4.Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.
- 5.Из каких этапов состоит процедура поселения гостя . В чем сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», какие требования применяются к данной процедуре
- 6.Раскройте различные типологии гостей отеля
- 7.Раскройте технологию и порядок регистрации гостей отеля
- 8.В чем особенности оформления туристских групп в отеле

9. Согласно каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан

*Вопросы (тест) для самоконтроля*

1. Служба бронирования занимается:
  - а) организацией заезда клиентов в гостиницу;
  - б) осуществляет предварительный заказ мест в отеле;
  - в) занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу.
2. Гарантированная бронь обеспечивает:
  - а) предотвращение неявки гостей в гостиницу;
  - б) более быструю загрузку номерного фонда;
  - в) позволяет получить дополнительный доход.
3. Портье отвечает:
  - а) за предоставление справочной информации по работе прачечной;
  - б) за предоставления питания в номерах;
  - в) за хранение и выдачу ключей от номеров клиентам.
4. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют:
  - а) дополнительное бронирование;
  - б) гарантированное бронирование;
  - в) двойное бронирование.
5. Бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной справочной информации входит в обязанности:
  - а) коммерческой службы;
  - б) службы приема, регистрации и размещения;
  - в) административно-управленческой службы.
6. Встреча клиентов в аэропорту, на вокзале имеет термин:
  - а) трансфер;
  - б) трансферт;
  - в) трансфер.
7. При регистрации гость в первую очередь обязан заполнить:
  - а) карточку гостя;
  - б) талон и карточку на питание;
  - в) талон на дополнительные услуги.
8. Иностранцев граждан, проживающих в гостинице, регистрируют:
  - а) в ближайшем отделении милиции;
  - б) в отделе паспортно-визовой службы города;
  - в) заселяют без регистрации на основе визы.
9. При групповом заселении, на кого оформляется общий счет:
  - а) на самого старшего члена группы;
  - б) регистратор сам выбирает для кого;
  - в) на руководителя группы.
10. Вид бронирования, при котором отель обязан подтвердить клиента о получении заказанного номера, называют:
  - а) обычным бронированием;
  - б) специальным бронированием;
  - в) гарантированным бронированием

**6.2. Методические указания для выполнения контрольных работ  
(письменных работ)**

Контрольная работа учебным планом не предусмотрена

**6.3. Методические указания для выполнения курсовых работ (проектов)**



Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

### 7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по междисциплинарному курсу

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения междисциплинарного курса, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции и (или ее части)	Тип контроля ( <i>текущий, промежуточный</i> )	Вид контроля ( <i>устный опрос, письменный ответ, понятийный диктант, компьютерный тест, др.</i> )	Количество Элементов ( <i>количество вопросов, заданий, шт.</i> )
ОК 1	текущий	устный опрос	2
ОК-2	текущий	устный опрос	2
ОК 3	текущий	устный опрос	2
ОК-4	текущий	письменный ответ	2
ОК 5	текущий	тест	2
ОК-6	текущий	устный опрос	2
ОК 7	текущий	письменный ответ	2
ОК-8	текущий	письменный ответ	2
ОК 9	текущий	устный опрос	2
ПК 1.1.	текущий	письменный ответ	24
ПК 1.2.	текущий	устный опрос	25
ПК 1.3.	текущий	тест	27
	<i>промежуточный</i>		94

#### 7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения междисциплинарного курса

Результаты освоения междисциплинарного курса	Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)
<b>Знать (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3):</b> правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним;	<i>Вопросы для устного опроса:</i> 1. Что понимается под бронированием, каковы источники получения заявок на бронирование 2. Назовите каналы получения заявок на бронирование. Раскройте сущность технологии обработки заявок различного типа: - бронирование по телефону - бронирование письмом – заявкой 3. Раскройте сущность технологии подтверждения бронирования 4. В заключается отличие при бронировании индивидуальных гостей или групп туристов

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

5. Каковы преимущества и недостатки систем ручного и автоматизированного бронирования (приведите примеры)
6. Что такое присоединенная система бронирования, раскройте сущность
7. Что такое неприсоединенная система бронирования, раскройте сущность
8. Раскройте алгоритм работы при интернет-бронировании

*Задания для письменных работ.*

1. При каких условиях иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания
2. Раскройте правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан
3. Каким образом сотрудники службы приема и размещения выясняют кредитоспособность клиентов, в чем сложность данной процедуры
4. Изобразите схематически и раскройте сущность различных видов расчета с клиентами
5. Что понимается под назначением номера, какие моменты необходимо учитывать при размещении гостя
6. Раскройте порядок продления проживания гостей в отеле
7. Каковы причины и последовательность перевода гостя из одного номера в другой
8. Каким образом осуществляется окончательный расчет с гостем
9. Раскройте сущность и правила оформления выезда.

*Тест*

1. Служба бронирования занимается:
  - а) организацией заезда клиентов в гостиницу;
  - б) осуществляет предварительный заказ мест в отеле;
  - в) занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу.
2. Гарантированная бронь обеспечивает:
  - а) предотвращение неявки гостей в гостиницу;
  - б) более быструю загрузку номерного фонда;
  - в) позволяет получить дополнительный доход.
3. Портъе отвечает:
  - а) за предоставление справочной информации по работе прачечной;
  - б) за предоставления питания в номерах;
  - в) за хранение и выдачу ключей от номеров клиентам.
4. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют:
  - а) дополнительное бронирование;
  - б) гарантированное бронирование;
  - в) двойное бронирование.
5. Бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной справочной информации входит в обязанности:
  - а) коммерческой службы;
  - б) службы приема, регистрации и размещения;
  - в) административно-управленческой службы.
6. Встреча клиентов в аэропорту, на вокзале имеет термин:
  - а) трансфер;

	<p>б) трансферт; в) трансфер.</p> <p>7. При регистрации гость в первую очередь обязан заполнить: а) карточку гостя; б) талон и карточку на питание; в) талон на дополнительные услуги.</p> <p>8. Иностранцев граждан, проживающих в гостинице, регистрируют: а) в ближайшем отделении милиции; б) в отделе паспортно-визовой службы города; в) заселяют без регистрации на основе визы.</p> <p>9. При групповом заселении, на кого оформляется общий счет: а) на самого старшего члена группы; б) регистратор сам выбирает для кого; в) на руководителя группы.</p> <p>10. Вид бронирования, при котором отель обязан подтвердить клиента о получении заказанного номера, называют: а) обычным бронированием; б) специальным бронированием; в) гарантированным бронированием</p>
<p><b>Уметь (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3):</b> оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; владеть технологией ведения телефонных переговоров; использовать технические, обращаться с телекоммуникационным и средствами и профессиональными программами для приема заказа и обеспечения бронирования; организовывать рабочее место службы бронирования; вести учет и хранение отчетных данных; аннулировать бронирование; осуществлять гарантирование бронирования различными методами; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования</p>	<p><i>Вопросы для устного опроса:</i></p> <p>1. Что такое присоединенная система бронирования, раскройте сущность</p> <p>2. Что такое неприсоединенная система бронирования, раскройте сущность</p> <p>3. Раскройте алгоритм работы при интернет-бронировании</p> <p>4. Дайте характеристику видам бронирования</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Бронирование по предварительной оплате</li> <li>- Бронирование по выставлению счета</li> <li>- Бронирование под гарантию кредитной карты</li> <li>- Бронирование под гарантию компании или корпорации</li> <li>- Бронирование ваучером</li> <li>- Сверхбронирование</li> </ul> <p>5. Раскройте технологию подтверждения бронирования.</p> <p>6. Что такое коэффициент загрузки в гостиничной индустрии, какое значение имеет этот показатель для предприятия</p> <p><i>Задания для письменных работ.</i></p> <p>1. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?</p> <p>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.</p> <p>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?</p>

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

*Тест*

1. Отказ клиента от заранее забронированного номера называют:

- а) аннуляция;
- б) амортизация;
- в) эмиссия.

2. Какие из перечисленных услуг традиционно включены в стоимость проживания в номере:

- а) пользование туалетными принадлежностями (полотенца, шампунь, мыло);
- б) обмен валюты;
- в) пользование бизнес центром.

3. Официальный документ гостиницы, который описывает взаимоотношения работников с различными группами людей (внешними и внутренними клиентами), придерживаться которого должен каждый сотрудник, имеет название:

- а) «Стандарт поведения»;
- б) «Положение о персонале»
- в) «Этический кодекс».

4. Бронь, при которой гость различными способами резервирует себе место в гостинице и не несет ответственность перед гостиницей, если не приедет в назначенное время, называют:

- а) обычное бронирование;
- б) двойное бронирование;
- в) экспресс-бронирование.

5. На заявке бронирования, обязательно должны быть приведены следующие реквизиты:

- а) название отеля, адрес, телефон, факс, номер счета в банке;
- б) полное фирменное наименование, адрес, факс, номер счета в банке;
- в) полное фирменное наименование, адрес, телефон, факс, номер счета в банке).

6. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют:

- а) дополнительное бронирование;
- б) гарантированное бронирование;
- в) двойное бронирование.

7. Выберите службу, занимающуюся вопросами оперативного и стратегического планирования:

- а) административная;
- б) служба обслуживания;
- в) коммерческая;

г) финансовая.

8. Выберите из представленного списка службу, включающую в свой штат секретарей-референтов и гидов-переводчиков:

- а) административная служба;
- б) коммерческая служба;
- в) служба дополнительных услуг;
- г) служба приема и размещения.

9. Укажите время ввода информации заявки по факсу или электронной почте в компьютерную систему бронирования гостиницы:

- а) на следующий день до полудня;
- б) в течение двух часов после поступления;
- в) в течение приема заявки.

10. Укажите показатели бронирования:

- а) категория номера, дата заезда и отъезда, количество человек;
- б) срок проживания, цена, категория номера, количество человек;
- в) название фирмы, категория номера, количество человек, цена, дата и время приезда.

11. Укажите куда закладывается прибыль за поселение гостя в гостиницу, если бронирование произведено через туроператора:

- а) в ваучер и туроператор получает определенный процент;
- б) разница между заявленной ценой номера и реальной ценой получает гостиница;
- с) закладывается в ваучер, но туроператор не получает процент комиссионных.

12. Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице:

- а) заявка;
- б) электронное письмо;
- в) письмо с номером подтверждения заявки;
- г) дорожный чек;
- д) ваучер.

13. Неприсоединенная система бронирования соединяет:

- а) зависимые гостиницы и гостиницы, не включенные в гостиничные цепи;
- б) независимые гостиницы и гостиницы, включенные в гостиничные цепи;
- в) гостиницы, не включенные в гостиничные цепи;
- г) зависимые и независимые гостиницы.

14. Укажите, какую информацию фиксирует дежурный администратор в регистрационном журнале в случае жалобы гостя:

- а) точное время получения сигнала;
- б) фамилию гостя;
- в) причину звонка;
- г) гостиничную службу, ответственную за устранение причин, повлекших за собой жалобу.

15. Отказ от предварительного резервирования не менее чем за сутки до даты заезда, при этом клиент не несет никакой финансовой ответственности – это:

- а) неявка;
- б) аннуляция;

	<p>в) отмена.</p> <p>16. По какому договору фирма гарантирует полную оплату выделяемой квоты мест:</p> <p>а) агентский договор;  б) договор о текущем бронировании;  в) договор о твердой закупке мест с полной оплатой;  г) договор о квоте мест с гарантией заполнения.</p> <p>17. Выберите из предложенного списка ошибки оператора по бронированию:</p> <p>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.</p> <p>18. Укажите требования, предъявляемые к персоналу гостиницы:</p> <p>а) профессиональная подготовка;  б) знание компьютера и специализированных программ;  в) соблюдение медицинских требований;  г) отсутствие посторонних дел на рабочем месте;  д) достойное поведение и внешний вид;  е) наличие униформы.</p>
<p><b>Иметь практический опыт (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3):</b>  приема заказов на бронирование от потребителей;  выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;  информирования потребителя о бронировании</p>	<p><i>Вопросы для устного опроса:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технический цикл обслуживания гостиниц. Виды бронирования</li> <li>2. Способы бронирования: индивидуальное, групповое, коллективное, их особенности</li> <li>3. Оформление заказов на бронирование. Виды заявок и отказов от бронирования</li> <li>4. АСУ в гостиницах, технология on-line бронирования</li> <li>5. Виды и формы документации служб бронирования</li> <li>6. Виды договоров на бронирование. Квотирование</li> <li>7. Правила ведения телефонных разговоров при бронировании</li> <li>8. Организация рабочего места службы бронирования</li> <li>9. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования</li> <li>10. AmadeusHotelsPlus – сетевое графическое средство бронирования гостиниц</li> <li>11. Microsoft Navision – система управления гостиницей</li> <li>12. Система управления гостиницей Фиделио</li> </ol> <p><i>Задания для письменных работ.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?</li> <li>2. 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?</li> <li>3. Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной</li> </ol>

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?

4. 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?

5. Турагент сообщил в октябре владельцу гостиницы для туристов во Владивостоке за 10 дней до даты прибытия группы туристов, что заказ на предоставление гостиничных услуг туристу из Хабаровска аннулируется.

Взимается ли в этом случае компенсация? Какие размеры компенсации предусмотрены? Какие минимальные сроки для аннуляции существуют в гостиницах, предназначенных для групп туристов в сезон пик?

#### *Тест*

1. Служба бронирования занимается:

- а) организацией заезда клиентов в гостиницу;
- б) осуществлением предварительного заказа мест в гостинице;
- в) регистрацией гостей при заселении в гостиницу.

2. Гарантированная бронь обеспечивает:

- а) предотвращение неявки гостей в гостиницу;
- б) более быструю загрузку номерного фонда;
- в) получение дополнительного дохода.

3. Какой способ бронирования является популярным и перспективным:

- а) по телефону;
- б) по факсу;
- в) по Интернет.

4. Отказ от предварительного резервирования в день заезда или отсутствие клиента в гостинице в день заезда без всякого уведомления это:

- а) аннуляция;
- б) не заселение;
- в) неявка.

5. Гражданин, либо организация, предоставляющая услуги:

- а) потребитель;
- б) исполнитель;
- в) трансфер.

6. К бесплатным услугам в гостинице относится:

- а) побудка к определенному времени;
- б) доставка цветов;
- в) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- г) вызов скорой помощи.

7. К какому виду заявок относится заявка, поданная в день

- поселения гостей:
- а) перспективные;
  - б) последующие;
  - в) текущие.
8. При групповых заявках, дополнительно подается список гостей. Чем заверяется этот список?
- а) печатью;
  - б) подписью ответственного лица;
  - в) оба варианта.
9. Время заезда устанавливается исполнителем. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять:
- а) более 1 часа;
  - б) более 2 часов;
  - в) более 30 мин.
10. Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:
- а) прием и размещение;
  - б) бронирование;
  - в) регистрация по прибытию;
  - г) оплата за номер и дополнительные услуги;
  - д) выписка гостя.
12. Организация-посредник, которая занимается продажей сформированных туров, услуг:
- а) туроператор;
  - б) турагент;
  - в) турфирма.
12. Платежный документ, подтверждающий оплату всего срока проживания и некоторых дополнительных услуг:
- а) заявка;
  - б) ваучер;
  - в) депозит.
13. По дате заезда заявки подразделяются на текущие и ...
- а) перспективные;
  - б) групповые;
  - в) индивидуальные.
14. Заявка на резервирования места должна включать следующие обязательные сведения:
- а) число и категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты;
  - б) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих;
  - в) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты.
15. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:
- а) при проживании не более суток (первые сутки);
  - б) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов);
  - в) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток;
  - г) не более 12 часов после расчетного часа.
16. Гарантированное бронирование с точки зрения материальной стороны, выгодно:
- а) для клиента;
  - б) для гостиницы;
  - в) для всех.
17. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской



	<p>Федерации регулируют гостиничные услуги и разработаны в соответствии:</p> <p>а) Федеральным законом РФ «Об основах туристской деятельности»;</p> <p>б) Гражданским кодексом РФ;</p> <p>в) Трудовым кодексом РФ;</p> <p>г) Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».</p> <p>18. В случае опоздания клиента с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за:</p> <p>а) сутки;</p> <p>б) 1 часа;</p> <p>в) 6 часов;</p> <p>г) 24 часов;</p> <p>д) 12 часов;</p> <p>е) половинусуток.</p> <p>19. В случае фактического выезда гостей из группы после заявленного дня выезда применяется:</p> <p>а) индивидуальный тариф;</p> <p>б) групповой тариф;</p> <p>в) штраф;</p> <p>г) ничего не применяется.</p> <p>20. Групповой заявкой, на бронирование гостиничного номера считается та, которая предполагает заселение не менее ... с заездом и выездом в один день:</p> <p>а) 3-х номеров;</p> <p>б) 4-х номеров;</p> <p>в) 5 номеров;</p> <p>г) 7 номеров.</p> <p>21. Заявки на продление проживания группы в гостинице направляемые в службу бронирования на сутки и более осуществляются:</p> <p>а) по старой заявке с продлением брони;</p> <p>б) фиксируются и передаются на рассмотрение администрации;</p> <p>в) по новой заявке с переводом гостей на новую бронь; не принимаются.</p>
--	---

## **7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Рабочая учебная программа междисциплинарного курса содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения междисциплинарного курса в процессе освоения образовательной программы;

- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы (далее – задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;

- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям междисциплинарного курса и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;
- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;
- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по междисциплинарному курсу.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения междисциплинарного курса путем ознакомления их с технологической картой междисциплинарного курса, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по междисциплинарному курсу.

В результате оценивания компетенций по междисциплинарному курсу студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по междисциплинарному курсу.

## **7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

Успешность усвоения междисциплинарного курса характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу.

### **Критерии оценивания компетенций**

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню* сформированности компетенции.

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню* сформированности компетенции.

*Компетенция считается несформированной*, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям,

качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

### Шкала оценки уровня освоения междисциплинарного курса

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения междисциплинарного курса, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по междисциплинарному курсу.

#### *Шкала оценки результатов освоения междисциплинарного курса, сформированности компетенций*

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения междисциплинарного курса		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение междисциплинарного курса

### 8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения междисциплинарного курса

#### *Списки основной литературы*

1. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / Н. А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ, 2016. - 365 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 338-339. - Прил. - Глоссарий. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518080>.
2. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 494 с. : табл. - Практикум. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554704>.
3. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 (100400) "Туризм", 43.03.01 (100100) "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>.

#### *Списки дополнительной литературы*

4. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2016. - 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356#>.
5. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. - М. : Академия, 2015. - 284 с.

**8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения междисциплинарного курса**

**Интернет-ресурсы**

1. ProHotel (ПроОтель) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.prohotel.ru>. - Загл. с экрана.
2. Гостиничное дело [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html> - Загл. с экрана.
3. Отель [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://www.hotelmagazine.ru>. - Загл. с экрана.
4. Современный отель [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://www.hotelstop.ru/abouthot.htm> . -Загл. с экрана. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана
5. Универсальные базы данных EastView [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ebiblioteka.ru/>. - Загл. с экрана.
6. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.
7. Электронно-библиотечная система Znanium.com[Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

**9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по междисциплинарному курсу, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении междисциплинарного курса
1.	MicrosoftOffice 2003/2007/2010	Пакет офисных приложений для настольных компьютеров.	Темы 1-9

**10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по междисциплинарного курса**

Реализация программы междисциплинарного курса в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности требует наличие учебного кабинета, укомплектованного специализированной мебелью, техническими средствами обучения и наглядными пособиями, служащими для представления учебной информации.

# 11. Примерная технологическая карта междисциплинарного курса ««Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг»»

Институт (факультет) среднего профессионального образования  
 кафедра « Туризм и гостиничное дело»  
 преподаватель Тресков Ю.А. специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

№	Виды контрольных точек	Кол-во контрольных точек	Кол-во баллов за 1 контрольный пункт	График прохождения контрольных точек																	зач. неделя
				Сентябрь				Октябрь				Ноябрь				Декабрь					
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1																					
1.1	Посещение лекционных занятий	24	0,5	+	+	+	+	++	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		
1.2	Работа на практических занятиях	24	до 1	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	++	++	++	++	++	++	++	++
1.3	Промежуточное тестирование	1	до 15								+										
1.4	Итоговое тестирование	1	до 25																	+	
	Экзамен																				+

