

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МУРМАНСКИЙ АРКТИЧЕСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)**

Филиал МАГУ в г.Кировске

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг
программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности
43.02.11 Гостиничный сервис

очной формы обучения

Составитель:
Преподаватель Т.Р. Анисимова

Утверждено на заседании цикловой
комиссии общих гуманитарных и
социально-экономических дисциплин
Протокол № 12 от 14.05.2018г.
Председатель цикловой комиссии


_____ Рысич О.А.

Кировск
2018

НАИМЕНОВАНИЕ МОДУЛЯ. ПМ.01. Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения

1. АННОТАЦИЯ К ПРОГРАММЕ

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее - программа) – является частью основной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис** и разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС), утвержденного приказом Минобрнауки России от 7 мая 2014 года № 475 и методических указаний по разработке программы профессионального модуля программы подготовки специалистов среднего звена, в части освоения основного вида деятельности (ВД): **Бронирование гостиничных услуг** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт в:

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

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;
- 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.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:
максимальной учебной нагрузки обучающегося – **230** часа, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – **150** часов, в т.ч.:
лекционных и практических – **150** часов;
самостоятельной работы – **80** часов;
учебной практики – **36** часа;
производственной практики – **36** часа
квалификационный экзамен – **8** часов

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Бронирование гостиничных услуг**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании
ОК 01.	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 02.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 03.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 04.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 05.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 06.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 07.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 08.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 09.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)							Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося					Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная, часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	консультации	Промежуточная аттестация	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6			7	8	9	10
ПК 1.1.-1.3 ОК 0.1-0.9	Раздел 1. МДК 01.01 Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг	230	150	60	-	-	-	80	-	36	36
ПК 1.1.-1.3	Промежуточная аттестация	-									
ПК 1.1.- ПК 1.3. ОК 0.1-10	Учебная практика, часа	36									
ПК 1.1.- ПК 1.3. ОК 0.1-10	Производственная практика, часа	36									
Всего:		302	150	150	-	-		80		36	36

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
ПМ. 1 Бронирование гостиничных услуг		302	
МДК .01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг		90/60/80	
	Содержание	4	2
	1 Тема 1. История развития гостиничного бизнеса. Основные нормативные документы по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ. Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами. Гостиничный бизнес в прошлом и на современном этапе Классификация гостиниц. Перспективы развития гостиничного бизнеса.		
	Практические занятия	2	
	1 Классификация гостиниц		
	Содержание		
	Тема 2. Основные функции и службы гостиницы. Характеристика основных служб гостиницы. Организационная структура управления гостиницей. Жизнедеятельность гостиницы. Показатели оценки деятельности гостиницы.	20	
	Практические занятия	4	
	1 Организационная структура управления гостиницей. Показатели оценки деятельности гостиниц		
	Содержание		
	Тема 3. Организация работы службы бронирования Состав и режим работы службы бронирования. Цели и задачи деятельности службы бронирования. Организация рабочего места службы бронирования; правила эксплуатации оргтехники. Место службы бронирования в организационной структуре средства размещения. Требования к обслуживающему персоналу службы бронирования. Стандарты качества обслуживания в гостиницах. Внутреннее взаимодействие сотрудников службы бронирования. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки операторов по бронированию.	16	

Практические занятия		16	
1	Освоение технологии ведения телефонных переговоров		
2	Анализ и решение проблемных ситуаций при бронировании номеров		
3	Ошибки операторов по бронированию. Вербальные установки. Работа с жалобами		
Содержание			
	Тема 4. Бронирование номеров в гостинице Гостевой цикл обслуживания. Показатели бронирования. Понятие бронирования. Виды бронирования. Способы гарантирования бронирования. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. Групповое и коллективное бронирование и их особенности. Технология онлайн-бронирования. Стандарты коммуникаций с клиентами и гостями. Типы бронирования, порядок бронирования мест и номеров в гостинице, особенности бронирования туристских групп, иностранных туристов.	18	
Практические занятия		18	
1	Освоение различных способов бронирования (гарантированного и негарантированного).		
2	Оформление заявки на бронирование от организации по образцу.		
3	Оформление заявки на бронирование от физического лица		
4	Интернет бронирование		
5	Сравнительный анализ возможностей интернет-бронирования трех отелей одной категории		
Содержание			
	Тема 5. Оформление заказов на бронирование Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование. Виды заявок и действия с ними. Виды оплаты бронирования. Подтверждение бронирования, аннуляция бронирования. Взаимодействие гостиниц с различными организациями. Особенности работы с туроператорами и турагентствами. Гостиничный контракт. Виды договоров (соглашений) на бронирование.	18	
Практические занятия		10	
1	Оформление подтверждения бронирования. Оформление заявок на аннулирование или изменение бронирования.		
2	Сравнительный анализ образцов бланков для бронирования российских и зарубежных отелей		
3	Разработка условий договора гостиницы с турфирмой о квоте мест		
4	Расчет оплаты за проживание		
5	Гарантийное письмо		
Содержание			
	Тема 6. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования Формы документации в деятельности службы бронирования. Отчеты по бронированию. Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы. Автоматизированные системы управления гостиницей: назначение, функции, достоинства и недостатки. АСУ. Рынок автоматизированных	14	

	систем управления. 1С-Отель: особенности работы. Классификаторы и справочники 1С-Отель. Работа с заявками в 1С-Отель: резервирование, бронирование, перспективная таблица загрузки. Отчеты в 1С-Отель: отчет по гостям, отчет по номерам, отчеты по заявкам, статистическая отчетность. Компьютерные системы бронирования и резервирования: Fidelio? Amadeus, Galileo, Libra		
	Практические занятия	10	
1	Обработка данных гостя		
2	Составление и оформление отчетов по бронированию		
3	Ведение учета и хранение отчетных данных (журналов, заявок и т.д.).		
4	Освоение методов работы с программным продуктом: регистрация писем-заявок, поиск по базе данных номерного фонда		
5	Освоение методов работы с программным продуктом: внесение в базу данных программного продукта по загрузке номерного фонда, формирование графика заезда гостей		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 01. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России» Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления малой гостиницы» Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице» Подготовка ответов на контрольные вопросы Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле» Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле» Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления» Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании»		80	
Учебная практика Виды работ		36	

Вводный инструктаж по безопасности труда и пожарной безопасности. Ознакомление с правилами техники безопасности на предприятии при работе с клиентами; изучение инструкций по технике безопасности. Ответственность руководителей за соблюдение норм и правил охраны труда. Ответственность студентов за выполнение инструкций по безопасности труда. Противопожарные мероприятия. Причины пожаров. Ознакомление с мерами по предупреждению пожаров, основными системами пожарной защиты, правилами поведения при возникновении пожара, устройством и применением огнетушителей и внутренних пожарных кранов на предприятии.

Служба бронирования. Ознакомление с организацией работы службы, рабочими местами, правилами техники безопасности. Изучение функций, выполняемых сотрудниками службы; требования, предъявляемых к ним. Ознакомление с основными категориями обслуживающего персонала, общими требованиями к нему, организацией и планированием его труда, организацией рабочего места, правилами личной гигиены. Знакомство с должностными инструкциями

Материально-техническая база службы бронирования: оборудование, инвентарь, инструменты, документационное обеспечение

Ознакомление с организацией работы и оборудованием, порядком оформления заявок. Осуществление приема заказов на бронирование от потребителей. Использование базы данных для приема заказа и обеспечения бронирования.

- ознакомление с основными формами, видами и способами бронирования номеров;
- ознакомление с видами заявок на бронирование и действиями с ними;
- ознакомление с системами бронирования;

Ознакомление с правилами ведения учета предоставленных услуг. Планирование и учет услуг, входящих в тарифы проживания. Планирование и учет дополнительных услуг, оказанных гостю. Планирование и учет услуг по питанию гостей. Учет дополнительных услуг, оказанных сторонним лицам. Хранение реестра и учет состояния номерного фонда.

Производственная практика

Виды работ

- организация рабочего места службы бронирования;

Выполнение бронирования, ведение его документационного обеспечения в соответствии с требованиями Правил предоставления гостиничных. Оформление и составление различных видов заявок и бланков. Аннулирование бронирования. Овладение технологией ведения телефонных переговоров. Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования.

- использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.

Осуществление гарантированного бронирования с использованием следующих способов: по предварительной оплате; бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата); бронирование под гарантию кредитной карты; бронирование под гарантию компании или корпорации (с которыми у гостиницы имеется соответствующий договор); гарантированное бронирование ваучером Процедура перевода негарантированного бронирования на гарантированное. Оформление гарантированного бронирования.

36

<p>Прием заявок на бронирование номеров по телефону. Отправка писем-заявок по факсу с запросом о бронировании мест и номеров в отеле. Оформление писем-заявок на размещение в гостиницу по почте в виде заказных писем. Использование различных способов работы в Интернет-бронировании: с помощью собственной Интернет-страницы и за счет членства в той или иной системе Интернет-бронирования.</p> <p>Учет предоставленных услуг. Планирование и учет услуг, входящих в тарифы проживания.</p> <p>Планирование и учет дополнительных услуг, оказанных гостю. Планирование и учет услуг по питанию гостей. Учет дополнительных услуг, оказанных сторонним лицам. Хранение реестра и учет состояния номерного фонда. Начисление и выплата агентских вознаграждений. Расчеты по дополнительным услугам, оказанным сторонним лицам. Хранение истории взаиморасчетов с контрагентами. Анализ работы и отчетность.</p>		
Всего	302	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО МОДУЛЮ

4.1. Общие сведения

1.	Цикловая комиссия	ОГСЭ
2.	Специальность	43.02.11 Гостиничный сервис
3.	Форма обучения	очная
3.	Профессиональный модуль	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг
4.	Форма промежуточной аттестации	Экзамен (квалификационный)

4.2. Перечень формируемых знаний, умений и компетенций

В результате освоения профессионального модуля студент должен обладать практическим опытом, умениями, знаниями, профессиональными и общими компетенциями, перечень которых содержится в разделах 1.2. и 2 программы.

4.3. Показатели оценки результата освоения общих и профессиональных компетенций

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Принимать заказ от потребителя и оформлять его	- скорость и техничность принятия заказа от потребителя; - соблюдение требований к структуре и содержанию листа бронирования; - точность и скорость оформления брони; - использование компьютерных технологий при бронировании.	Защита практических работ Выполнение индивидуальных заданий
ПК 1.2 Бронировать и вести документацию	- скорость и техничность принятия заказа от потребителя; - соблюдение технологической последовательности бронирования и оформления документации; - выполнение процесса бронирования с использованием компьютерных программ.	Решение практических ситуаций Дифференцированный зачет по МДК
ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании	- скорость и техничность принятия заказа от потребителя; - своевременность информирования потребителя о результате бронирования или его отказе; - полнота и доступность информирования потребителя о бронировании; - результативность информационного поиска; - соблюдение правил делового общения.	Защита курсовой работы Учебная практика Производственная практика Квалификационный экзамен по профессиональному модулю

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять деятельность в соответствии с профессиональными стандартами - своевременность выполнения профессиональных заданий; - демонстрация интереса к своей будущей профессии 	<p>Наблюдение за поведением студента в аудитории, лаборатории и анализ текущей успеваемости.</p> <p>Наблюдение за формированием у студента устойчивого интереса к специальности.</p>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> - рациональность планирования и организации деятельности по бронированию; - правильный выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологического процесса технологии бронирования; - оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач студентом 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за работой над лабораторными и практическими работами.</p> <p>Оценка поведения студента в конкретных ситуациях.</p>
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<ul style="list-style-type: none"> - аргументированность выбранного решения; - демонстрация умения принимать решение в нестандартных и стандартных профессиональных ситуациях в области разработки технологических процессов бронирования клиентов 	<p>Анализ выполнения практических и лабораторных работ, учебной практики.</p> <p>Решение нестандартных ситуаций.</p>
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> - использование новых информационно-коммуникационных технологий в поиске информации в профессиональной деятельности; - результативность информационного поиска; - демонстрация умения осуществлять эффективный поиск необходимой информации. 	<p>Наблюдение за способностью студента пользоваться специальной литературой, справочниками, инструкциями.</p> <p>Подготовка рефератов, докладов, использование электронных источников информации.</p>
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - применение ПК в технологии бронирования клиентов и оформлении документации 	<p>Наблюдение за навыками работы с автоматизированными программами, Интернет-ресурсами</p>
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами,	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдение правил делового общения; 	<p>Наблюдение за коммуникабельностью студента.</p>

руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> – документированность при проведении беседы с коллегами, руководством, потребителями; – ясность и документированность собственного мнения. 	Наблюдение за поведением студента в группе. Оценка развития ответственности и доброжелательности. Практические занятия (на учебной практике)
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none"> – рациональность распределения времени на решение профессиональных задач; – обоснованность выбора методов и средств для решения поставленных профессиональных задач. 	Моделирование социальных и профессиональных ситуаций на занятиях и во время прохождения учебной практики.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие требованиям профессиональных стандартов; - использование новых информационно-коммуникационных технологий для личностного развития; - рациональность распределения времени на выполнение заданий; - достижение поставленных целей. 	Контроль выполнения индивидуальной и самостоятельной работы студента.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - умение ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности 	Контроль выполнения индивидуальной и самостоятельной работы студента.

4.4.Порядок и условия организации экзамена (квалификационного)

Экзамен (квалификационный) представляет собой выполнение комплексной практической работы.

Задания и показатели оценки результатов освоения программы модуля

Номер и содержание задания	Оцениваемые компетенции	Показатели оценки результата (<i>критерии оценки</i>)
<p>Задание №1 Решить практическую ситуацию</p>	<p>ПК 1.1 Принимать заказ от потребителя и оформлять его 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.</p>	<p>- скорость и техничность принятия заказа от потребителя; - соблюдение требований к структуре и содержанию листа бронирования; - точность и скорость оформления брони; - использование компьютерных технологий при бронировании.</p>
<p>Задание №2 Решить практическую ситуацию</p>	<p>ПК 1.2 Бронировать и вести документацию 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.</p>	<p>- соблюдение технологической последовательности бронирования и оформления документации; - выполнение процесса бронирования с использованием компьютерных программ.</p>
<p>Задание 3. Оформление документов</p>	<p>ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании 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.</p>	<p>- своевременность информирования потребителя о результате бронирования или его отказе; - полнота и доступность информирования потребителя о бронировании; - соблюдение правил делового общения.</p>

1.5. Критерии оценки

Освоенные ПК и ОК	Показатель оценки результата (критерии оценки)	Соответствует/ Не соответствует
<p>ПК 1.1 Принимать заказ от потребителя и оформлять его</p> <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - скорость и техничность принятия заказа от потребителя; - соблюдение требований к структуре и содержанию листа бронирования; - точность и скорость оформления брони; - использование компьютерных технологий при бронировании. 	Соответствует/ Не соответствует
<p>ПК 1.2 Бронировать и вести документацию</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдение технологической последовательности бронирования и оформления документации; - выполнение процесса бронирования с использованием компьютерных программ. 	Соответствует/ Не соответствует
<p>ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - своевременность информирования потребителя о результате бронирования или его отказе; - полнота и доступность информирования потребителя о бронировании; - соблюдение правил делового общения. 	Соответствует/ Не соответствует

ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Фамилия, имя, отчество студента

обучающийся (аяся) на _____ курсе по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис** освоил (а) программу профессионального модуля **Бронирование гостиничных услуг** в объеме _____ час.

№	ПК ОК	Критерии оценки	соответствует	не соответствует	Замечания
<u>1</u>	ПК 1.1 ОК 2,3,6,7	- скорость и техничность принятия заказа от потребителя; - соблюдение требований к структуре и содержанию листа бронирования; - точность и скорость оформления брони; - использование компьютерных технологий при бронировании.			
<u>2</u>	ПК 1.2 ОК 4-7,9	- соблюдение технологической последовательности бронирования и оформления документации; - выполнение процесса бронирования с использованием компьютерных программ.			
<u>3</u>	ПК 1.3 ОК 1-5,9	- своевременность информирования потребителя о результате бронирования или его отказе; - полнота и доступность информирования потребителя о бронировании; - соблюдение правил делового общения.			

Заключение экзаменационной (аттестационной комиссии):

Вид профессиональной деятельности «**Бронирование гостиничных услуг**»
освоен (не освоен) _____

Подписи членов экзаменационной комиссии:

преподаватель	_____	_____
<i>должность</i>	<i>подпись</i>	<i>Ф.И.О.</i>
преподаватель	_____	_____
<i>должность</i>	<i>подпись</i>	<i>Ф.И.О.</i>
преподаватель	_____	_____
<i>должность</i>	<i>подпись</i>	<i>Ф.И.О.</i>

Дата ____ . ____ .20 ____

4.6. Контрольные задания и методические материалы для промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу

Тестовые задания

Тестовое задание 1 «Международные гостиничные правила»

Вопрос №1. Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг договор на размещение в гостинице может быть заключен:

- a) Только на определенный срок
- b) На определенный и неопределенный срок
- c) Только на неопределенный срок

Вопрос №2 Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг обязанность гостиницы принимать на хранение ценности зависит от:

- a) Размера и категории гостиницы
- b) Финансовой обеспеченности
- c) Местонахождения гостиницы

Вопрос №3. Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг любой договор заключенный на неопределенный срок рассматривается как договор:

- a) На одну неделю
- b) На один день
- c) На один месяц

Вопрос №4. При каком нарушении Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг пострадавшей стороне даётся право прекратить действие договора на размещение немедленно и без предварительного уведомления:

- a) Если договор частично не исполнен
- b) Если платежи по договору осуществляются не в национальной валюте
- c) Если имеет место быть серьезное или повторяющееся нарушение договорных обязательств

Вопрос №5. Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг зарезервированный за гостем номер должен быть готов:

- a) К полудню
- b) К 14:00
- c) К 18:00

Вопрос №6. Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг разрешено ли гостю привезти с собой в гостиницу домашнее животное:

- a) Да, если это разрешено правилами внутреннего распорядка гостиницы
- b) Нет, это запрещено согласно требованиям СЭС
- c) Да, достаточно иметь только справку от ветеринара

Вопрос №7. Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг при установленной вине гость несет пред владельцем гостиницы юридическую ответственность:

- a) За любой ущерб
- b) Только за ущерб жизни и здоровью лицам
- c) Только за ущерб зданию, отделке, оборудованию

Вопрос №8. Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг вправе ли гостиница в качестве гарантий оплаты любых положенных ей сумм задержать и в дальнейшем реализовать по коммерческой стоимости любое имущество:

- a) Нет, это запрещено законодательством
- b) Да, это законодательно не запрещено

Вопрос №9. Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг должна ли гостиница вернуть деньги, выплаченные вперед в виде аванса при не предоставлении услуг:

- a) Нет, не должна
- b) Да, это прописано в правилах

Вопрос №10. Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг счет вступает в силу с момента:

- a) Его вручения
- b) Его заполнения
- c) Его оплаты

Тестовое задание 2 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

Вопрос №1. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом:

- a) 12 часов текущих суток
- b) 18:00
- c) 14:00

Вопрос №2. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации в случае задержки выезда клиента не более 6 часов после расчетного часа взимается:

- a) Почасовая оплата
- b) Плата за половину суток
- c) Плата за полные сутки

Вопрос №3. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации при проживании не более суток (24 часов) плата за проживание взимается:

- a) За сутки независимо от расчетного часа
- b) За половину суток
- c) За четверть суток

Вопрос №4. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, какая их перечисленных услуг будет оказана за плату:

- a) Пользование медицинской аптечкой
- b) Наполнение мини-бара
- c) Доставка в номер корреспонденции по её получении

Вопрос №5. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации за нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере:

- a) 1% суточной цены забронированных мест
- b) 3% суточной цены забронированных мест
- c) 5% суточной цены забронированных мест

Вопрос №6. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации в течении какого времени с момента предъявления потребителем требования исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги:

- a) В течение дня
- b) В течение часа
- c) В течение недели

Вопрос №7. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных и других нужд именуется как:

- a) Покупатель
- b) Потребитель
- c) Исполнитель
- d) Клиент

Вопрос №8. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации при оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает квитанцию. Которая обязательно должна содержать:

- a) Наименование исполнителя, ФИО потребителя, сведения о предоставляемом номере, цену номера.
- b) Наименование исполнителя, ФИО потребителя, сведения о предоставляемом номере, фотографии номера.
- c) Наименование исполнителя, цену номера, контактные данные сторон.

Вопрос №9. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

Исполнитель должен:

- a) Обеспечить круглосуточное оформление потребителей, пребывающих в гостиницу и убывающих из нее.
- b) Установить предельный срок проживания в гостинице
- c) С учетом местных особенностей изменить единый расчетный час

Вопрос №10. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации обязан ли Исполнитель размещать информацию в помещении, предназначенном для оформления проживания:

- a) Нет, не обязан
- b) Да, в обязательном порядке

Критерии оценивания тестового задания:

29-30 правильных ответов – 5 «отлично»;

28-24 правильных ответов – 4 «хорошо»;

23-16 правильных ответов – 3 «удовлетворительно»;

15 и ниже правильных ответов – 2 «неудовлетворительно»

Практическое задание № 1. Заполнение образцов договоров (Договор о текущем бронировании. Агентский договор)

Задание №1 Заполнить бланк агентского договора, используя свои данные

Образец

АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР

г. _____ «_____» _____ 2013г.

Общество с ограниченной ответственностью «_____», именуемое в дальнейшем ПРИНЦИПАЛ, в лице генерального директора _____, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем АГЕНТ, в лице _____, действующего на основании _____ с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. АГЕНТ осуществляет от своего имени и за свой счет поиск Туристов (далее Клиентов) с последующей реализацией услуг проживания ПРИНЦИПАЛА в отеле-ресторане «_____» (далее «отель»), расположенного по адресу: _____, на условиях, оговоренных в настоящем договоре, с учетом в последующем заявок и подтверждений.

1.2. АГЕНТ заключает договоры с Клиентами от своего имени, приобретает права и становится обязанным, даже если ПРИНЦИПАЛ назван в договорах или вступил с третьими лицами в непосредственные отношения по исполнению договора.

2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. ПРИНЦИПАЛ обязан:

2.1.1. В целях создания условий для более эффективной реализации АГЕНТОМ услуг по проживанию в отеле, ПРИНЦИПАЛ обязан предоставить АГЕНТУ информацию о ценах, номерном фонде, условиях и правилах проживания в отеле.

2.1.2. Принимать заявки от АГЕНТА по установленной форме от АГЕНТА в письменном виде на размещение клиентов в отеле. Направить АГЕНТУ в течение суток с момента получения заявки письменное подтверждение заказа или отказ посредством электронного письма на адрес: _____.

2.1.3. ПРИНЦИПАЛ обязуется обеспечить качество предоставляемых услуг в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и размещать клиентов АГЕНТА в номерах категории в соответствии с подтвержденной заявкой.

2.1.4. Предоставлять клиентам, направляемым АГЕНТОМ, дополнительные платные услуги. Оплата дополнительных услуг производится клиентом самостоятельно по действующему прейскуранту.

2.1.5. АГЕНТ имеет право оплатить все услуги, оказанные клиенту ПРИНЦИПАЛОМ, известив последнего об этом заранее в письменной форме. В этом случае денежные средства за оплату услуг должны поступить на расчетный счет или в кассу ПРИНЦИПАЛА не позднее, чем за 3 банковских дня до заезда клиента в отель.

2.2. АГЕНТ обязан:

2.2.1. Осуществлять деятельность по продвижению и розничной продаже клиентам услуг проживания в отеле. При этом реализация осуществляется АГЕНТОМ от своего имени и на условиях полной финансовой самостоятельности.

2.2.2. Направлять ПРИНЦИПАЛУ заказ на размещение клиентов АГЕНТА в письменном виде посредством электронного письма с запросом на подтверждение о получении заявки на адрес: _____ с указанием всех необходимых данных с учетом требований ПРИНЦИПАЛА.

2.2.3. При необходимости извещать ПРИНЦИПАЛА об изменениях в заказе или аннулировать заказ в письменном виде. При этом изменения в заказе рассматриваются Сторонами как аннулирование первоначального заказа и подача нового. Первоначальный заказ считается аннулированным после получения АГЕНТОМ подтверждения ПРИНЦИПАЛА об аннуляции в письменном виде. Минимальный срок для аннулирования заказа – 10 дней до заселения группы туристов АГЕНТА (группой считать более 10 лиц), и 2 суток до заселения индивидуального туриста АГЕНТА. При соблюдении срока аннулирования заказа, все уплаченное по Договору подлежит возврату АГЕНТСТВУ. При не соблюдении срока аннулирования заказа, из уплаченной суммы в качестве штрафа ПРИНЦИПАЛ удерживает 100% суточной стоимости размещения клиентов АГЕНТА в отеле в соответствии с предоставляемыми по заявке категориями номеров, оставшаяся часть денежных средств подлежит возврату АГЕНТУ.

2.2.4. Список клиентов с указанием фамилий, паспортных данных (свидетельств о рождении) и адресом прописки, с размещением по номерам (далее «Диспетчерский план») должен быть передан АГЕНТОМ ПРИНЦИПАЛУ не позднее, чем за 1 сутки до заезда.

2.2.5. Давать полную и достоверную информацию направляемым клиентам о правилах проживания, дополнительных услугах ПРИНЦИПАЛА и условиях их оплаты.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. ПРИНЦИПАЛ принимает от АГЕНТА предоплату за услуги проживания клиентов, направляемых АГЕНТОМ, согласно заявке и тарифам на проживание, установленным ПРИНЦИПАЛОМ.

3.2. Оплата забронированного номерного фонда АГЕНТОМ производится из расчета установленных ПРИНЦИПАЛОМ тарифов, которые приведены в Приложении № 2 к настоящему Договору, являющимся его неотъемлемой частью. Размер комиссионного вознаграждения АГЕНТСТВУ – _____ от стоимости номеров по тарифу «от стойки».

3.3. Счет на оплату выставляется ПРИНЦИПАЛОМ АГЕНТУ после подтверждения ПРИНЦИПАЛОМ заявки в течение одного рабочего дня.

3.4. Расчет АГЕНТОМ услуг проживания в отеле производится на условиях _____, согласно выставленному ПРИНЦИПАЛОМ счету. В случае неполной или неправильной оплаты заявка АГЕНТА аннулируется.

3.5. Все счета выставляются в рублях. Оплата производится по безналичному расчету путем перечисления на расчетный счет ПРИНЦИПАЛА. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств в полном объеме на расчетный счет ПРИНЦИПАЛА. В случае имеющейся дебиторской задолженности АГЕНТА перед ПРИНЦИПАЛОМ очередность списания денежных средств будет следующей, сначала дебиторская задолженность, затем текущая оплата, согласно указанного назначения платежа.

3.6. В случае неприбытия клиентов АГЕНТА и нарушения сроков аннуляции заявки, возврат денежных средств АГЕНТУ производится с удержанием 100% суточной стоимости размещения клиентов АГЕНТА в отеле, в соответствии с предоставляемыми по заявке категориями номеров. Агентское вознаграждение не начисляется.

3.7. Стоимость услуг может быть изменена ПРИНЦИПАЛОМ в одностороннем порядке с предварительным уведомлением АГЕНТА не менее чем за 15 (пятнадцать) дней до вступления в силу новых тарифов. Изменение тарифов закрепляется в дополнительном соглашении сторон, которое будет являться неотъемлемой частью настоящего договора.

3.8. ПРИНЦИПАЛ в течение 5 (пяти) рабочих дней после очередного предоставления услуг по настоящему договору направляет АГЕНТУ акт выполненных работ. АГЕНТ обязуется подписать и направить ПРИНЦИПАЛУ по почтовому адресу отеля-ресторана, указанному в реквизитах, экземпляр акта выполненных работ и акта сверки расчетов (при наличии) в течение 10 рабочих дней с момента их получения, либо в этот же срок направить мотивированный отказ от их подписания. В случае, если АГЕНТ в указанный срок не отправил акты или мотивированный отказ, услуги читаются принятыми на основании ст. ГК РФ

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Ответственность АГЕНТА:

4.1.1. В случае несвоевременной или неполной оплаты счетов, выставяемых ПРИНЦИПАЛОМ, ПРИНЦИПАЛ вправе аннулировать заявку АГЕНТА без выплаты каких-либо компенсаций.

4.1.2. За нарушения сроков аннулирования (внесения изменений) заявки, указанных в п.2.2.3. настоящего Договора, АГЕНТ уплачивает ПРИНЦИПАЛУ штраф: - в случае аннулирования заказа менее чем за 2 суток до даты размещения туриста (10 суток для размещения группы туристов) - в размере 100% суточной стоимости размещения туриста (группы туристов) АГЕНТА в отеле, в соответствии с предоставляемыми по заявке категориями номеров.

4.2. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, в случае если это явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы.

4.3. В случае нарушения АГЕНТОМ условий и сроков оплаты услуг ПРИНЦИПАЛА, предусмотренных п.3.4. настоящего договора, а также возникших в связи с несоблюдением АГЕНТОМ положений п.3.5 настоящего договора, ПРИНЦИПАЛ вправе взыскать с АГЕНТА пеню в размере 1 % за каждый день просрочки платежа от суммы выставленного счета.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

5.1. Настоящий Договор вступает в силу со дня подписания уполномоченными лицами Сторон и действует до «__» _____ 20__ г.

5.2. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно по взаимному соглашению Сторон.

5.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору, оформленные в письменном виде и подписанные обеими Сторонами, являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

6. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

Все споры и разногласия, возникающие по настоящему Договору, Стороны разрешают по возможности путем переговоров, а при не достижении согласия – в Арбитражном суде по месту регистрации ответчика. Претензионный порядок досудебного урегулирования споров обязателен.

7. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ПРИНЦИПАЛ

АГЕНТ

ООО «_____»

Юридический адрес: _____

Почтовый адрес отеля: _____

ИНН/КПП _____

р/сч _____

к/с _____

БИК _____

Тел. _____ отдел бронирования
_____ отдел продаж

Генеральный директор

Директор

_____/_____/_____ /

_____/_____/_____ /

ДОГОВОР О ТЕКУЩЕМ БРОНИРОВАНИИ

Г. _____ "___" _____ г.
(место заключения договора) (дата заключения договора)

_____, в лице _____,
(полное наименование юридического лица) (Ф.И.О., должность)

на основании _____, именуемое в дальнейшем "Исполнитель",
(Устава, Положения, Доверенности)

с одной стороны и _____,
именуемый

(Ф.И.О. Заказчика)

в дальнейшем "Заказчик", с другой стороны, а вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. По настоящему договору Исполнитель обязуется по заявке Заказчика о бронировании при наличии свободных мест оказать ему услуги по временному размещению в номерах гостиницы " _____ " в период

(наименование гостиницы)

пребывания Гостя в _____, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.

(населенный пункт)

1.2. Срок пребывания Заказчика в гостинице - _____ суток

с "___" _____ 20__ г. по "___" _____ 20__ г.

1.3. Предельный срок пребывания в гостинице - _____.

2. Обязательства Сторон

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. Своевременно предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте.

2.1.2. Обеспечить Заказчику предоставление льгот, если такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами.

2.1.3. Довести до сведения Заказчика перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере).

2.1.4. Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления Заказчиком соответствующего требования.

2.2. Исполнитель не вправе без согласия Заказчика выполнять дополнительные услуги за плату. Заказчик вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены - потребовать от Исполнителя возврата уплаченной суммы.

2.3. Заказчик обязан:

2.3.1. Соблюдать установленный Исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

2.3.2. Принять и оплатить оказанные ему Исполнителем услуги в полном объеме.

2.4. Заказчик вправе:

2.4.1. Расторгнуть настоящий договор в любое время, уплатив Исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив Исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

2.4.2. При обнаружении недостатков оказанной услуги по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

2.4.3. Расторгнуть настоящий договор и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

2.4.4. Расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

2.4.5. Потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги.

3. Стоимость услуг и порядок расчетов

3.1. Стоимость услуг рассчитывается согласно действующему на момент принятия Заявки "Прейскуранту цен на проживание", а также "Прейскуранту цен на дополнительные услуги".

3.2. В случае бронирования номера Заказчиком вносится аванс в размере 25% от общей стоимости услуг в течение 24 часов с момента выставления счета Исполнителем. Оставшаяся часть суммы вносится не позднее _____ до предполагаемой даты заезда.

3.3. В случае аннулирования Заказчиком брони сумма за бронь в размере 25% от общей стоимости услуг не возвращается.

3.4. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается. В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (или почасовая оплата). При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

4. Порядок предоставления услуг

4.1. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям настоящего договора и требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

4.2. Исполнитель обязан предоставить Заказчику без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

4.3. Порядок проживания в гостинице устанавливается Исполнителем.

4.4. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Заказчика. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей.

4.5. Требования Заказчика об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

5. Ответственность Сторон

5.1. За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований Заказчика Исполнитель уплачивает Заказчику за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки неустойку (пени) в размере 3% суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить.

5.2. За нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице Исполнитель уплачивает Заказчику за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3% суточной цены забронированных мест.

5.3. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Заказчика вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Заказчику нарушением прав потребителя.

5.4. Заказчик в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

5.5. В случае опоздания Заказчика с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до полного исполнения обязательств Сторонами.

6.2. Настоящий договор составлен в двух аутентичных экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

6.3. Во всем, что не предусмотрено настоящим договором, Стороны руководствуются действующим законодательством.

7. Реквизиты и подписи Сторон

Исполнитель:

Заказчик:

тел/факс _____

ИНН _____

Банк: _____

Р/сч _____

БИК _____

к/с _____

_____/_____/_____

_____/_____/_____ м.п.

Практическое задание № 3. Оформление заявок на бронирование гостиничного номера.

Задание Составьте и заполните заявку на бронирования гостиничного номера

Образец

Заявка на бронирование гостиничного номера

Вниманию отдела бронирования
Гостиницы _____

От _____
(ФИО заказчика, паспортные данные)

Контактные данные:

Телефон: _____

Факс: _____

E-mail: _____

Прошу забронировать гостиничный(е) номер(а) в гостинице « _____ » для следующих лиц:

ФИО _____

Категория и количество бронируемых номеров: _____

заезда: _____

Дата выезда: _____

Дополнительная информация: _____

Тип оплаты: _____ наличный _____ безналичный Встреча в аэропорту: _____ Да _____ Нет

Номер рейса _____ Время прилета _____

Дата: _____

Подпись: _____/_____

Практические задания для квалификационного экзамена

1. Приём, регистрация и размещение гостей.
2. Предоставление информации гостям об услугах в гостинице.
3. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
4. Размещение, поселение, продление и ведение документационного учёта с использованием программы 1С: Предприятие «Управление отелем»
5. Ведение ночного аудита и передача дел по окончании смены. Организация деятельности портье.
6. Организация приёма и размещения гостей.
7. Оформление счетов за проживание и дополнительные услуги гостиницы с использованием программного продукта (по месту проведения практики).
8. Оформление возвратов (оплата наличными и кредитной картой) с использованием программного продукта (по месту проведения практики).
9. Ночной аудит. Деятельность портье.
10. Ведение документационного учёта с использованием программного продукта (по месту проведения практики).
11. Аннуляция бронирования в программном продукте (по месту проведения практики).

Критерии оценки результатов итоговых аттестационных испытаний

Оценка **«отлично»** ставится при условии, что студент дисциплинирован, добросовестно и на должном уровне овладел практическими навыками, предусмотренными программой переподготовки. Тестовый контроль выполнен студентом на 91-100%. Практические навыки освоены полностью – обучающийся свободно выполняет манипуляции по приему и размещению гостей, знает алгоритм действий, объем и уровень освоения практических навыков полноценный, соответствует 91-100%. Обучающийся показывает глубокие теоретические знания.

У студента сформированы основы профессиональных компетенций.

Оценка **«хорошо»** ставится при условии, что программа освоена, но имеются некоторые замечания по практической части. Практическими навыками овладел, выполняет их без замедления, правильно, но при выполнении отмечаются некоторая неуверенность. Результаты тестового контроля 81-90%. У студента сформированы основы профессиональных компетенций.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится при условии, что обучающийся овладел минимальным количеством практических навыков с небольшим уровнем их освоения; имел замечания в процессе прохождения практики. Тестовый контроль выполнен на 70-80%. Обучающийся не проявлял активности в приобретении практических навыков. Основы профессиональных компетенций сформированы у студента слабо.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он не освоил программу переподготовки, не овладел практическими навыками. Результаты тестового контроля менее 50%.

При выполнении практического задания допущены грубые нарушения техники безопасности, не соблюдена технология уборки помещений.

Задания для промежуточной аттестации

1. Организационная структура управления гостиницей: отрывается крупный гостиничный комплекс на 500 номеров, ориентированный на проведение конгрессов и обслуживание бизнесменов. В гостинице имеются бассейн, тренажерный зал, киноконцертный зал, рестораны, буфеты, бары. Предложите организационную структуру управления гостиницей.

2. Показатели оценки деятельности гостиниц. Гостиница предложила к продаже 150 номеров. На 01.07.201...г. было заселено 75 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.07.201...г.

3. Подготовка рабочего места к работе. Продемонстрируйте технологию подготовки рабочего места сотрудника службы бронирования.

4. Освоение технологии ведения телефонных переговоров. Продемонстрируйте ведение телефонных переговоров: если звонят вам, если звоните вы, если просят пригласить кого-то к телефону, если просят передать какую-либо информацию.

5. Анализ и решение проблемных ситуаций при бронировании номеров. Исправьте ситуацию. 1. В процессе разговора потребитель ответил «Этот номер мне не подходит». Оператор: Ну что Вы! Это небольшой, тихий и очень уютный номер с удобной полутороспальной кроватью под балдахином. Посмотрите номер и вы убедитесь в этом. Потребитель: Да, но я хочу снять номер для молодожёнов. И то, что вы мне предлагаете, не подходит.

6. Ошибки операторов по бронированию. Предложите варианты исправления следующих ошибок операторов по бронированию: Оператор не выясняет имя звонящего; оператор не задает основных вопросов перед озвучиванием цены; оператор молчит в процессе подбора номера; оператор не выясняет потребности гостя.

7. Вербальные установки.

Укажите недостающие, на ваш, взгляд вербальные установки

Негативные выражения	Позитивные выражения
Я с вами не согласен	Думаю/По моему мнению
Вы меня не правильно поняли	Я неправильно выразился
Я не могу вам ничего обещать	
Я не знаю	
Как вас зовут?	Представьтесь, пожалуйста
Мы не сможем это сделать	
Вы ошибаетесь	
Извините, что не смогла вам помочь	

8. Освоение различных способов бронирования. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование одноместного номера определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты одноместные номера нужной категории отсутствуют. Ваши действия.

9. Оформление заявки на бронирование. По электронной почте поступил заказ на английском языке от туристского агентства на бронирование номеров для группы гостей из 12 человек на 7 дней без указания пожеланий по размещению и гендерной принадлежности (по половому признаку). Ваши действия.

10. Оформление заявки на бронирование. В службу бронирования звонит потенциальный гость, который не может определиться с категорией номера. Ваши действия.

11. Оформите заявку на бронирование на группу из 10 человек на 7 дней с 12.06. размещение в 2-х местных номерах.

12. Внесение изменений в заявку. Поступила заявка с просьбой внести изменения в ранее сделанное бронирование на три одноместных номера. Просят изменить сроки заезда (гости прибудут на день раньше) и категорию забронированных номеров (с одноместных на полулюкс).

Также просят аннулировать бронирование одного номера. Продемонстрируйте необходимые действия.

13. Проведите сравнительный анализ возможностей интернет-бронирования трех отелей одной категории

14. Составьте схему работы с жалобами гостей

15. Составьте письмо-ответ на жалобу гостя.

16. Разработайте бланк-заявку на бронирование для юридического лица

17. Оформите подтверждение бронирования на группу из 10 человек на 7 дней с 12.06. размещение в 2-х местных номерах.

18. Оформите заявку на аннулирование бронирования на группу из 10 человек на 7 дней с 12.06. размещение в 2-х местных номерах.

19. Проведите сравнительный анализ образцов бланков для бронирования российских и зарубежных отелей

20. Разработка условий договора гостиницы с турфирмой о квоте мест без гарантии заполнения

21. Разработайте условия договора между гостиницей и туристской фирмой о квоте мест с гарантией заполнения 30% по следующей схеме:

- обязанности сторон;

- порядок расчетов;

- условия аннуляции.

22. Подготовьте счет на частичную предоплату и подтверждение резервирования номеров, которые компания забронировала для своих сотрудников по электронной почте.

23. Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере 1 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;

2. расчетный час — 12.00;

3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;

4. цена 1-местного номера 1-категории — 4000 рублей;

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

24. Рассчитать плату за проживание в 3-местных номерах 1 категории для группы из 18 человек в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;

2. расчетный час — 11.00;

3. плата за бронирование не взимается;

4. цена 3-местного номера 1-категории — 4000 рублей;

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

25. Рассчитайте стоимость проживания в отеле с размещением 2 взрослых + 2 ребенка (3 года и 10 лет) в номере с видом на море с 20 апреля по 4 мая.

Если:

- стоимость проживания в сутки 1 взрослого – 1300 рублей;

- стоимость проживания в сутки ребенка с 7 до 12 лет – 1000 рублей;

- стоимость проживания в сутки ребенка от 0 до 3 лет – бесплатно;

- расчетный час 12.00;

- заехали в 11.00;

- выехали в 14.00

26. Составьте гарантийное письмо, указав все необходимые данные, о том, что туристская фирма оплатит стоимость проживания и дополнительные услуги для своих туристов безналичным расчетом.

27. Подготовьте все необходимые документы для гостя, по которым он сможет разместиться в гостинице. Разработайте алгоритм составления ежемесячного отчета в службе бронирования Ведение учета и хранение отчетных данных (журналов, заявок и т.д.).

28. Освоение методов работы с программным продуктом: регистрация писем-заявок, поиск по базе данных номерного фонда

29. Освоение методов работы с программным продуктом: внесение в базу данных программного продукта по загрузке номерного фонда, формирование графика заезда гостей
30. Освоение методов работы с программным продуктом: переселение из одного номера в другой, аннуляция 1 человека из заявки на группу, бронирование 1 человека
31. Составление таблицы по глобальным системам бронирования.
Бронирование через глобальные системы бронирования

Задания для самостоятельной работы студентов

1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж
 2. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.
 3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.
 4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
 5. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта
 6. Определение задач управления каналами продаж (сбыта)
 7. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг
 8. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора
 9. Особенности проведение переговоров с представителями разных стран
- Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы
10. Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.
 11. Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов
 12. Разработка презентации гостиничного продукта
Составление программы лояльности клиентов

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ МОДУЛЯ

Приступая к изучению профессионального модуля (ПМ), студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной литературы.

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются урок, лабораторные и практические занятия.

В ходе урока преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы. Во время занятий необходимо вести конспект. Преподаватель дает на уроке задания для закрепления пройденного материала, организует и оказывает студенту помощь в самостоятельной работе во время урока, дает рекомендации на подготовку к практической (лабораторной) работе и указания на выполнение домашней работы. Во время урока преподаватель также проводит проверку теоретических знаний по теме прошлого урока. Активное участие студента во всех этапах занятия, позволит ему качественно усвоить необходимый теоретический и практический материал, разобраться в основных вопросах и получить дополнительные необходимые для понимания и дальнейшей практической деятельности рекомендации преподавателя.

Целями выполнения как лабораторных так и практических работ является:

- 1) обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам;
- 2) формирование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности;
- 3) развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов; аналитических, проектировочных, конструктивных и др.
- 4) выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Практические занятия вырабатывают у обучающихся навыки применения полученных знаний для решения профессиональных практических задач. На практических занятиях

обучающиеся выполняют тренировочные упражнения, решают задачи, разбирают производственные ситуации, занимаются построением графиков, сравнительных таблиц, схем, изготовлением макетов, моделированием и т. д.

По своему содержанию лабораторные работы представляют собой наблюдения, измерения и опыты, тесно связанные с темой занятия. Лабораторные работы составлены по разделам и темам и выполняются на лабораторном оборудовании. Студент обязан выполнить весь перечень лабораторных работ.

Для выполнения практических и лабораторных работ студентам выдается сборник лабораторных и практических работ или инструкция. Каждая инструкция содержит цель работы, перечень оборудования, ход выполнения работы и контрольные вопросы, обращающие внимание обучающихся на существенные стороны изучаемых явлений. Вопросы помогают глубже осмыслить производимые действия и полученные результаты и на их основе самостоятельно сделать необходимые выводы.

В ходе работы необходимо строго соблюдать правила охраны труда; все измерения производить с максимальной тщательностью; для вычислений использовать микрокалькулятор.

После окончания работы каждый студент составляет отчет. Небрежное оформление отчета, исправление уже написанного недопустимо.

В конце занятия преподаватель ставит зачет, который складывается из результатов наблюдения за выполнением практической части работы, проверки отчета, беседы в ходе работы или после нее.

Требования к оформлению отчетов практическим работам

Отчеты к выполненным практическим работам должны соответствовать требованиям Единой системы конструкторской документации (ЕСКД) и Единой системы технической документации (ЕСТД).

Отчеты начинаются с титульного листа. Все последующие листы, текстового документа должны иметь рамку, выполненную в цвет текста. Рамку наносят сплошной основной линией ($8=0,5...0,8$ мм) на расстоянии 20 мм от левой границы формата и 5 мм от остальных границ формата.

Текстовые документы выполняются рукописным способом на писчей бумаге на одной стороне листа формата А4 (297x210) с высотой букв не менее 2,5 мм. Буквы и цифры необходимо писать четко, пастой или чернилами одного цвета (черной, синей, фиолетовой).

Все листы нумеруются сквозной нумерацией. Титульный лист входит в количество листов. На всех последующих листах нумерация проставляется в микро штампе (10x 15 мм).

Текст располагается внутри рамки с соблюдением расстояний:

- в начале строки не менее 5 мм;
- в конце строки не менее 3 мм;
- от верхней или нижней строки текста до верхней или нижней рамки должно быть не менее 10 мм;
- новый абзац начинают, отступая 15 мм от границы текста;
- между заголовком и последующим текстом должно быть не менее 15 мм.

Цифровые материалы, помещаемые в отчете, оформляются в виде таблиц. Над правым верхним углом таблицы должна быть надпись "Таблица" с указанием ее порядкового номера. Каждая лабораторная работа начинается с нового листа (страницы).

Для успешной подготовки к практическим занятиям студенту необходима предварительная самостоятельная работа по теме планируемого занятия: работа над конспектом, учебником, учебным пособием, интернет -ресурсами, чтобы основательно овладеть теорией вопроса.

В ходе изучения дисциплины предусмотрена внеаудиторная (домашняя) самостоятельная работа.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентами в целях:

- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности обучающихся;

- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;
- развитие исследовательских умений;
- умение использовать материал, собранный и полученный в ходе самостоятельных занятий для решения практических задач.

Внеаудиторная самостоятельная работа дополняет содержание аудиторных занятий, способствует закреплению, обобщению и систематизации полученных на уроках теоретических знаний и совершенствованию практических умений, а также развитию таких качеств личности, как ответственность и организованность.

Объем времени для выполнения учебного задания определен эмпирически - на основании наблюдений за выполнением студентами аудиторной самостоятельной работы; на основе опроса обучающихся о затратах времени на выполнение того или иного внеаудиторного задания; на основе хронометража собственных затрат преподавателя на решение той или иной задачи с внесением поправочного коэффициента из расчета уровня знаний и умений студента по дисциплине.

Оценка за выполнение домашнего задания выставляется в журнал учебных занятий. Дополнительные занятия и консультации позволяют студенту восполнить пробелы в знаниях под руководством преподавателя, выполнить пропущенную работу, за которую должна стоять оценка, повысить оценку, обсудить вопросы, направленные на углубленное изучение темы, получить консультацию преподавателя по теме научно-исследовательской работы.

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

6.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Наименование кабинета, лаборатории, мастерских и т.д.	Перечень основного оборудования
Кабинет организации деятельности службы бронирования	<ul style="list-style-type: none">– Мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная 3-элементная, книжные шкафы, трибуна);– Переносной мультимедийный комплекс, в состав программно-аппаратного комплекса входят:<ul style="list-style-type: none">– ноутбук,– проектор мультимедийный,– экран проекционный
Тренинговый кабинет «Служба бронирования гостиничных услуг»	<ul style="list-style-type: none">– Мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт)– POS-терминал– Многофункциональное устройство (принтер сканер – копир - факс)– Детектор валют– Стойка ресепшн– Вешалка офис
Кабинет иностранного языка	<ul style="list-style-type: none">– Мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная 3-элементная, книжные шкафы, трибуна);– Компьютерный лингафонный кабинет– Интерактивная панель– Переносной мультимедийный комплекс, в состав программно-аппаратного комплекса входят:<ul style="list-style-type: none">– ноутбук,– проектор мультимедийный,– колонки,– экран проекционный

6.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативная литература

1. Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция)
2. Федеральный закон «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями на 13 июля 2015 г.)
3. Правила предоставления гостиничных услуг (последняя редакция 9 октября 2015.№ 1085 Москва)
4. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
5. Профессиональный стандарт. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н.

Основные источники (печатные и электронные):

6. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. —

- (Серия: Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. [Электронный ресурс]. - URL: <https://biblio-online.ru/> Юрайт
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. [Электронный ресурс]. - URL: <https://biblio-online.ru/> Юрайт

Дополнительные источники

8. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник / С. Медлик, Х. Инграм; пер. А.В. Павлов. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (13.01.2019). Университетская библиотека
9. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под ред. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и к^о», 2017. - 284 с.: ил. - Библиогр.: с. 275 - 277. - ISBN 978-5-394-01274-7 ; То же [Электронный ресурс]. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155> Университетская библиотека
10. Тимирясова, Л.Б. Русско-английский разговорник отельеров: словарь / Л.Б. Тимирясова; Научно-образовательный кластер в сфере торговли, индустрии гостеприимства, сервиса и услуг Республики Татарстан, Институт экономики и др. - Казань: Познание, 2012. - 52 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=257748> Университетская библиотека

Периодические профессиональные издания:

1. Гостиничный и ресторанный бизнес.
2. Отель

Интернет - ресурсы:

1. <http://www.dw6.ru>
2. <http://www.hotelmaster.ru>
3. <http://www.frontdesk.ru>

7. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ

нет

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Содержание профессионального образования и условия организации обучения в ФГБОУ ВО «МАГУ» обучающихся (слушателей) с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированной образовательной программой (при необходимости), а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Обучение по образовательной программе среднего профессионального образования обучающихся (слушателей) с ограниченными возможностями здоровья осуществляется ФГБОУ ВО «МАГУ» с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких лиц.

В ФГБОУ ВО «МАГУ» созданы специальные условия для получения высшего образования студентами (слушателями) с ограниченными возможностями здоровья.

Под специальными условиями для получения среднего профессионального образования обучающихся (слушателей) с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких лиц, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего студентам (слушателям) необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания ФГБОУ ВО «МАГУ» и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ лицам с ограниченными возможностями здоровья.

В целях доступности получения высшего образования обучающихся (слушателям) с ограниченными возможностями здоровья ФГБОУ ВО «МАГУ» обеспечивается:

– для слушателей с ограниченными возможностями здоровья по слуху услуги сурдопереводчика и обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

– для обучающихся (слушателей), имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия обеспечивают возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения ФГБОУ ВО «МАГУ», а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Образование обучающихся (слушателей) с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися (слушателями), так и в отдельных группах. Численность лиц с ограниченными возможностями здоровья в учебной группе устанавливается до 15 человек.

С учетом особых потребностей обучающихся (слушателей) с ограниченными возможностями здоровья ФГБОУ ВО «МАГУ» обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

С учетом особых потребностей обучающихся (слушателей) с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена возможность обучения по индивидуальному плану.

Распределение часов по учебной дисциплине

Курс группа	Внеаудиторная (самостоятельная) нагрузка	Обязательная аудиторная нагрузка									Форма промежуточной аттестации/текущий контроль/итоговый контроль (за семестр)
		Всего часов	Теоретич. занятия		Лаборатор. работы.		Практич. занятия		Курс. проекты		
			3 сем	4 сем	3 сем	4 сем	3 сем.	4 сем.	3 сем	4 сем	
II 2ГС	80	150	-	90	-	-	60	-	-	-	
Всего часов на предмет	80	150	-	90	-	-	60	-	-	-	Экзамен квалификационный

2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ занятия	Наименование разделов (тем) в соответствии с программой МДК, тем отдельных занятий	Кол-во ауд-ных часов	Из них с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий	Вид занятия	Задания для самостоятельной (домашней) работы обучающихся	Кол-во часов
	2 курс, IV семестр					
	МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг			урок практика		90/60/80
1	Гостиничный бизнес в прошлом и на современном этапе	2		урок		
2	Типы предприятий гостиничного хозяйства. ГОСТы. Средства размещения. Виды	2		урок		
3	Нормативное регулирование гостиничного бизнеса	2		урок		
4	Гостиничный бизнес как часть туристической индустрии	2		урок	проработка конспектов	2
5	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Международные гостиничные правила	2		урок	проработка конспектов	2
6	Система классификации гостиниц и других средств размещения. Российская и международная практика	2		урок		2
7	Характеристика работы основных внешних и внутренних служб современного отеля	2		урок	Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в	2

					конфликтных ситуациях с гостями при бронировании	
8	Организационная структура современного отеля	2		урок	Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице	2
9	Организация работы службы бронирования. Основные функции	2		урок	Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы	2
10	Технологический алгоритм гостевого цикла	2		урок	Подготовка к контрольным вопросам	2
11	Виды услуг в гостинице: основные, дополнительные, индивидуальные	2		урок	Подготовка к контрольным вопросам	2
12	Каналы продаж гостиничного продукта	2		урок	Подготовка к контрольным вопросам	2
13	Прямые продажи через собственный центр бронирования. Call-центр. Речевые стандарты службы бронирования	2	2	урок	Подготовка к контрольным вопросам	2
14	Ошибки операторов по бронированию	2	2	урок	Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию»	2
15	Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	2	2	урок		
16	Понятие бронирования. Показатели бронирования	2		урок	Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании»	2
17	Обязательная информация для гостей. Бесплатные услуги	2	2	урок	Подготовка к контрольным вопросам	2
18	Типология номерного фонда	2		урок	Подготовка к контрольным вопросам	2
19	Типы питания в гостиницы. Пакеты питания	2		урок	Подготовка к контрольным вопросам	2
20	Ценообразование и виды тарифных планов в гостиничном бизнесе	2		урок	проработка конспектов	2
21	Способы гарантирования бронирования	2		урок	проработка конспектов	2
22	Виды оплаты бронирования	2		урок	проработка конспектов	2
23	Индивидуальное бронирование и его особенности.	2		урок	проработка конспектов	2
24	Особенности бронирования и продаж гостиничных услуг через туроператора	2		урок	проработка конспектов	2
25	Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами	2		урок	Подготовка к контрольным вопросам	2
26	Особенности работы с корпоративными клиентами	2		урок	Подготовка к контрольным вопросам	2
27	Особенности бронирования туристских групп, иностранных туристов	2		урок		
28	Особенности бронирования заявок VIP-гостей	2		урок		
29	Технология онлайн-бронирования	2		урок	Подготовка к контрольным вопросам	2

30	Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование	2	2	урок	Подготовка к контрольным вопросам	2
31	Виды заявок и действия с ними	2		урок	Подготовка к контрольным вопросам	2
32	Алгоритм составления подтверждения бронирования	2		урок	Подготовка к контрольным вопросам	2
33	Алгоритм внесения изменений в бронирование	2		урок		
34	Аннулирование заявки при гарантированном и негарантированном бронировании	2		урок	Подготовка к контрольным вопросам	2
35	Карта движения номерного фонда.	2		урок	Подготовка к контрольным вопросам	2
36	График заездов суточный, недельный, месячный, годовой	2		урок	Подготовка к контрольным вопросам	2
37	Работа с жалобами и отзывами гостей. Обратная связь	2	2	урок	Подготовка к контрольным вопросам	2
38	Формы документации в деятельности службы бронирования. Отчеты по бронированию. Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы.	2		урок	Подготовка к контрольным вопросам	2
39	Рынок автоматизированных систем управления.	2		урок	Подготовка к контрольным вопросам	2
40	1С-Отель: особенности работы. Классификаторы и справочники	2		урок	Подготовка к практической работе	2
41	Работа с заявками в 1С-Отель: резервирование, бронирование, аннулирование	2		урок	Подготовка к практической работе	2
42	Отчеты в 1С-Отель: отчет по гостям, отчет по номерам, отчеты по заявкам, статистическая отчетность	2		урок	Подготовка к практической работе	2
43	Перспективы развития рынка автоматизированных систем бронирования	2		урок		
44	Расчет показателей оценки деятельности гостиницы	2		практика	Подготовка к практической работе	2
45	Изучение нормативной литературы. ГОСТ Туристские услуги. Средства размещения	2		практика	Подготовка к практической работе	2
46	Изучение нормативной литературы. Правила предоставления услуг в РФ	2		практика	Подготовка к практической работе	2
47	Проведение классификации гостиниц	2		практика	Подготовка к практической работе	2
48	Сравнение услуг, предоставляемых гостиницами различных категорий	2		практика		
49	Разработка организационной структуры управления гостиницей по вариантам	2		практика		
50	Разработка организационной структуры управления мини-отеля	2		практика		
51	Составление и обоснование организационной структуры службы бронирования	2		практика	Подготовка к практической работе	2
52	Сравнение организационных структур гостиниц различных категорий	2		практика		
53	Разработка должностных обязанностей	2		практика		

	сотрудников служб бронирования					
54	Создание должностной инструкции менеджера службы бронирования	2		практика		
55	Деловая игра: Правила ведения переговоров при бронировании	2	2	практика		
56	Решение конфликтных ситуаций при бронировании по телефону	2	2	практика		
57	Заполнение бланков	2		практика		
58	Деловая игра: «Прием заявок по телефону»	2	2	практика		
59	Деловая игра: «Прием заявок по почте\факсу»	2	2	практика		
60	Деловая игра: «Прием заявок по интернету»	2	2	практика		
61	1С-Отель Оформление заявок на бронирование от индивидуальных	2		практика		
62	Оформление групповых заявок от компаний	2		практика		
63	1С-Отель Оформление групповых заявок от турфирм	2		практика		
64	Составление бланков соглашения о гарантии бронирования	2		практика		
65	Работа с поступившими заявками: прием заявок	2		практика		
66	Работа с поступившими заявками: разбор заявок	2		практика		
67	1С-Отель Работа с поступившими заявками: регистрация заявок	2		практика		
68	1С-Отель Работа с текущими заявками	2		практика		
69	1С-Отель Прием заявок от иностранных граждан	2		практика		
70	1С-Отель Оформление подтверждения на бронирование	2		практика		
71	1С-Отель Прием заявок с использованием профессиональной программы	2		практика		
72	1С-Отель Аннуляция заявки с использованием профессиональной программы	2		практика		
73	1С-Отель Внесение изменений в заявки по бронированию с использованием профессиональной программы	2		практика		
74	1С-Отель Внесение изменений в бланки заявок с использованием профессиональной программы	2		практика		
75	1С-Отель Формирование журнала учета заявок на бронирование. Отчет по загрузке номерного фонда	2		практика		
Итого: 150 часов, в т.ч. практической работы 60 часов						