

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»**

**ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА ОДЕЖДЫ**

(Наименование колледжа)

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор,  
проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«30» \_\_\_\_\_ 06 \_\_\_\_\_ 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**МДК.01.01**

(Индекс дисциплины)

**Организация деятельности служб бронирования  
гостиничных услуг**

(Наименование дисциплины)

Цикловая комиссия: Общепрофессиональных дисциплин

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация: Менеджер

Программа подготовки: базовая

**План учебного процесса**

Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Очно-заочное обучение	Заочное обучение
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	<b>Максимальная учебная нагрузка</b>	222		
	<b>Обязательные учебные занятия</b>	158		
	Лекции, уроки	98		
	Практические занятия, семинары	60		
	Лабораторные занятия			
	Курсовой проект (работа)			
	<b>Самостоятельная работа (в т.ч. консультации)</b>	64(20)		
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен			
	Дифференцированный зачет			
	Контрольная работа	3,4		
	Курсовой проект (работа)			

**Санкт-Петербург  
2020**

Рабочая программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по соответствующей специальности

и на основании учебного плана № 20-02-1-28, 19-02-1-28

# 1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре ППСЗ

Самостоятельная  Обязательная  Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл   
Часть модуля  Вариативная  Математический и общий естественнонаучный учебный цикл   
Профессиональный учебный цикл

Профессиональный модуль: **ПМ.01** **Бронирование гостиничных услуг**  
(Индекс модуля) (Наименование профессионального модуля)

## 1.2. Цель дисциплины

Сформировать компетенции обучающегося в области бронирования гостиничных услуг и развивать умения применять полученные знания на практике.

## 1.3. Задачи дисциплины

- дать представление о требованиях, предъявляемых к гостиницам разных категорий.
- выработать навыки, связанные с использованием систем бронирования гостиничных услуг, необходимые для практической квалифицированной профессиональной деятельности в качестве менеджера на предприятиях сферы гостеприимства.

## 1.4. Компетенции, формируемые у обучающегося в процессе освоения дисциплины

Общекультурные: (ОК)

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, профессионального и личностного развития.

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

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

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

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

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

Профессиональные: (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.

## 1.5. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**иметь практический опыт**

- приема заказов на бронирование от потребителей; ( ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; ( ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)
- информирования потребителя о бронировании; ( ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)

**уметь**

- организовывать рабочее место службы бронирования; (ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; (ОК 1-9 ,

ПК. 1.1-1.3)

- вести учет и хранение отчетных данных; (ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)
- владеть технологией ведения телефонных переговоров; (ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)
- аннулировать бронирование; ( ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; ( ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами; ( ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; ( ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)

**знать**

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; ( ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)
- организацию службы бронирования; ( ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)
- виды и способы бронирования; ( ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)
- виды заявок по бронированию и действия по ним; ( ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; ( ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; ( ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; ( ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; ( ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)
- правила аннулирования бронирования; ( ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; ( ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. ( ОК 1-9 , ПК. 1.1-1.3)

**1.6. Дисциплины (модули, практики) ППСЗ, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:**

- ОП.01.Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности (ОК.1-9)
- ОП. 04. Бухгалтерский учет (ОК.1-9)

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание тем и форм контроля	Выделяемое время (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
<b>Тема 1 . Правила предоставления гостиничных услуг</b> Основные нормативные документы по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ. Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турагенствами. Классификация средств размещения и номерного фонда. Организационная структура гостиницы в зависимости от вместимости гостиницы: сверхмалые, малые, средние, крупные. Требования, предъявляемые к гостиницам разных категорий. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Международная система бронирования «Amadeus»	50		

Наименование и содержание тем и форм контроля	Выделяемое время (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
<b>Тема 2. Цели, виды и способы бронирования</b> Цели бронирования: Формирование предварительного заказа на места бронирования. Предоставление услуг бронирования потребителю. Понятие гарантированного и негарантированного бронирования. Виды бронирования. Способы бронирования. Составление соглашения на гарантии бронирования. Изучение особенностей и методов гарантированного и негарантированного бронирования. Оформление заявки на бронирование от организации по образцу. Разработка условий договора гостиницы с турфирмой о квоте мест без гарантии заполнения. Оформление заявки на перевод из одного номера в другой. Порядок расчета за проживание. Преимущество гарантированного типа бронирования;	68		
<b>Текущий контроль</b> (Устный опрос, письменный опрос)	6		
<b>Консультации</b>	10		
<b>Промежуточная аттестация по дисциплине</b> (контрольная работа)	4		
<b>Всего в семестре</b>	<b>138</b>		
<b>Тема 3. Функции и организация службы бронирования</b> Порядок резервирования мест и номеров в гостиницах: Организация рабочих мест службы бронирования. Виды заявок по бронированию. Каналы получения заявок. Технология и правила ведения телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Прием заявок. Разбор, регистрация и обработка заявок. Ведение необходимой документации: Правила заполнения бланков бронирования индивидуальных, компаний, турагенств и операторов. Графики заезда. Карты движения номерного фонда. Аннулирование или изменение заявок: Правила аннулирования бронирования. Внесение изменения в базу данных. Информирование потребителя. Оформление и составление различных видов заявок и бланков. Ведение учета и хранение отчетных данных (журналов, заявок и т.д.). Освоение различных способов бронирования (гарантированного и негарантированного). Сравнительный анализ возможностей интернет бронирования трех отелей одной категории. Тарифы и скидки, применяемые в гостиницах. Бронирование заявок физических и юридических лиц; Организация профилактических мер по реализации забронированных мест в гостинице	40		
<b>Тема 4. Кадровое обеспечение</b> Подбор, расстановка и функции персонала. Должностная инструкция старшего специалиста службы бронирования. Права ответственного. Обязанности ответственного. Выделяемые в распоряжение старшего специалиста службы бронирования ресурсы. Планирование деятельности службы бронирования. Планирование работы специалистов службы бронирования. Расчет потребности в бланках строгой отчетности. Расчет потребности в журналах документооборота.	28		
<b>Текущий контроль</b> (устный опрос, тест)	4		
<b>Консультации</b>	10		
<b>Промежуточная аттестация по дисциплине</b> (контрольная работа)	2		
<b>Всего в семестре</b>	<b>84</b>		
<b>ВСЕГО:</b>	<b>222</b>		

### 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

#### 3.1. Лекции, уроки

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Тема 1.	3	30				

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Тема 2.	3	34				
Текущий контроль	3	4				
<b>Всего в семестре</b>	<b>3</b>	<b>68</b>				
Тема 3.	4	18				
Тема 4.	4	10				
Текущий контроль	4	2				
<b>Всего в семестре</b>	<b>4</b>	<b>30</b>				
<b>ВСЕГО:</b>		<b>98</b>				

### 3.2. Практические занятия, семинары

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Тема 1	Семинар Проблемы в системе бронирования.  Организационная структура гостиницы в зависимости от вместимости гостиницы: сверхмалые, малые, средние, крупные.  Требования, предъявляемые к гостиницам разных категорий.  Глобальная система бронирования «Amadeus»	3	10				
Тема 2	Практическая работа  Составление соглашения на гарантии бронирования.  Изучение особенностей и методов гарантированного и негарантированного бронирования  Оформление заявки на бронирование от организации по образцу.  Разработка условий договора гостиницы с турфирмой о квоте мест без гарантии заполнения.  Оформление заявки на перевод из одного номера в другой.  Порядок расчета за проживание.	3	20				
	<b>Всего за семестр</b>	<b>3</b>	<b>30</b>				
Тема 3	Практическая работа	4	24				

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
	<p>Подготовка рабочего места к работе.</p> <p>Оформление и составление различных видов заявок и бланков.</p> <p>Ведение учета и хранение отчетных данных (журналов, заявок и т.д.).</p> <p>Освоение технологии ведения телефонных переговоров.</p> <p>Оформление заявок на аннулирование или изменение бронирования.</p> <p>Освоение различных способов бронирования (гарантированного и негарантированного).</p> <p>Составление таблицы по глобальным системам бронирования.</p> <p>Сравнительный анализ возможностей интернет бронирования трех отелей одной категории</p> <p>Тарифы и скидки, применяемые в гостиницах.</p> <p>Бронирование заявок физических и юридических лиц;</p> <p>Организация профилактических мер по реализации забронированных мест в гостинице</p>						
Тема 4	<p>Практическая работа</p> <p>Расчет потребности в бланках строгой отчетности.</p> <p>Расчет потребности в журналах документооборота.</p>	4	6				
	<b>Всего за семестр</b>	<b>4</b>	<b>30</b>				
		<b>ВСЕГО:</b>	<b>60</b>				

**3.3. Лабораторные занятия**  
не предусмотрены

#### **4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ**

не предусмотрено

## 5. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Номера тем, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во
Тема 1-2,	Устный опрос	3	1				
Тема 1-2	Письменный опрос	3	1				
Тема 3-4	Устный опрос	4	1				
Тема 3-4	тест	4	1				

## 6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Виды самостоятельной работы обучающегося	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Усвоение теоретического материала	3	15				
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	3	10				
Подготовка к контрольной работе	3	5				
Усвоение теоретического материала	4	6				
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	4	4				
Подготовка к контрольной работе	4	4				
<b>ВСЕГО:</b>		<b>44</b>				

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### 7.1. Характеристика видов и используемых активных и интерактивных форм занятий

Краткая характеристика вида занятий	Используемые активные и интерактивные формы	Объем занятий в активных и интерактивных формах (часы)		
		очное обучение	ме- заочно	обучен заочное обучение
<b>Лекции, уроки:</b> Обеспечивают теоретическое изучение дисциплины; излагается основное содержание курса «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» о понятиях денежного обращения, общих финансового аппарата, об организации и порядке кредитования	проблемная лекция, лекция-презентация, лекция-диалог.	6		
<b>Практические занятия, семинары:</b> Разъясняются теоретические положения курса «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг»; обучающиеся овладевают навыками использования финансово-кредитного механизма	Поиск вариантов решения поставленных задач	6		
<b>Лабораторные занятия:</b> Не предусмотрены				
<b>ВСЕГО:</b>		12		

### 7.2. Балльно-рейтинговая система оценивания успеваемости и достижений обучающихся



## Перечень и параметры оценивания видов деятельности обучающегося

№ п/п	Вид деятельности обучающегося	Весовой коэффициент значимости, %	Критерии (условия) начисления баллов
1	Активность на аудиторных занятиях, лекциях.	20	<p><b>1 семестр</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Активная работа на занятии - 1 балл, всего 49 занятий, максимум - 49 баллов</li> <li>Выполнение самостоятельных работ - 8,5 баллов за каждую, всего 6 занятий, максимум – 51 балл.</li> </ul> <p><b>2 семестр</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Активная работа на занятии - 2 балла, всего 30 занятий, максимум - 60 балла</li> <li>Выполнение самостоятельных работ - 8 баллов за каждую, всего 5 занятия, максимум – 40 баллов.</li> </ul>
2	Выполнение практических работ	40	<ul style="list-style-type: none"> <li>Представление в срок, хорошее качество выполнения заданий – до 6 баллов (всего 15 работ), максимум 90 баллов.</li> <li>10 баллов за оригинальное решение, нестандартный подход.</li> </ul>
3	Контрольная работа	40	<ul style="list-style-type: none"> <li>правильный ответ на устный вопрос по 30 баллов, всего 2 вопроса, максимум 60 баллов,</li> <li>правильное решение теста 20 вопросов по 2 балла - максимум 40 баллов</li> </ul>
<b>ИТОГО (%):</b>		100	

## Перевод балльной шкалы в традиционную систему оценивания

Баллы	Оценка по нормативной шкале
86 - 100	5 (отлично)
75 – 85	4 (хорошо)
61 – 74	
51 - 60	
40 – 50	3 (удовлетворительно)
17 – 39	2 (неудовлетворительно)
1 – 16	
0	

## 8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Учебная литература

#### а) основная учебная литература

- Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
- Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/44183.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

#### б) дополнительная учебная литература

1. Медлик С. Гостиничный бизнес : учебник / Медлик С., Инграм Х.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.htm> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. . Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.]. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0386-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

## **8.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. Безрукова Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Безрукова Н.Л.. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/97791.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Оформление отчетов по практике, курсовых и выпускных квалификационных работ [Электронный ресурс]: методические указания / Сост. Яшнева Л. В. — СПб.: СПбГУПТД, 2019.— 30 с.— Режим доступа: [http://publish.sutd.ru/tp\\_ext\\_inf\\_publish.php?id=2019266](http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2019266)

## **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины**

1. Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>
2. компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>
3. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс], URL: <https://www.russiatourism.ru/>
4. «ProHotel.ru» портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс], URL: <http://spb.prohotel.ru/>
5. «Гостиничный бизнес в России» [Электронный ресурс], URL: <http://turgostinica.ru/>

## **8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows 10 Pro;
- Office Standart 2016

## **8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

1. Кабинет организации деятельности службы бронирования
2. Видеопроектор с экраном
3. Компьютер

## **8.6. Иные сведения и (или) материалы**

# **9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

## **9.1. Описание показателей, оценочных средств, критериев и шкал оценивания компетенций**

### **9.1.1. Показатели оценивания компетенций и оценочные средства**

Коды компетенций	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде УМК цикловой комиссии
ОК 1	Понимает сущность и социальную значимость профессии менеджера, проявлять к ней устойчивый интерес.	Вопросы для устного собеседования.	Перечень вопросов для устного собеседования (37 вопросов)
ОК 2.	Выбирает и применяет методы и способы решения профессиональных задач в области бронирования мест в гостинице, понимает технологию бронирования и оформления документации. Оценивает эффективность и качество выполнения задач.	Вопросы для устного собеседования. Тестовые задания	Перечень вопросов для устного собеседования (37 вопросов)  Сборник тестовых заданий
ОК 3.	Может решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи в области бронирования мест в гостинице.	Вопросы для устного собеседования.	Перечень вопросов для устного собеседования (37 вопросов)
ОК 4.	Владеет различными поисковыми системами, осуществляет поиск необходимой информации, использует различные источники, включая электронные	Вопросы для устного собеседования. Тестовые задания	Перечень вопросов для устного собеседования (37 вопросов) Сборник тестовых заданий
ОК 5.	Демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	Вопросы для устного собеседования.	Перечень вопросов для устного собеседования (37 вопросов)
ОК 6.	Владеет навыками коммуникации, может работать в коллективе и команде, эффективно общается с обучающимися и преподавателями в ходе обучения.	Вопросы для устного собеседования. Тестовые задания.	Перечень вопросов для устного собеседования (37 вопросов) Сборник тестовых заданий
ОК 7	Может проводить самоанализ и коррекцию результатов работы.	Вопросы для устного собеседования.	Перечень вопросов для устного собеседования (37 вопросов)
ОК 8	Может самостоятельно организовать или участвовать в дополнительных занятиях. Осознанно планирует повышение квалификации.	Вопросы для устного собеседования Тестовые задания.	Перечень вопросов для устного собеседования (37 вопросов) Сборник тестовых заданий
ОК 9	Изучает и анализирует инновации в области бронирования мест в гостинице, технологии бронирования и оформления документации.	Вопросы для устного собеседования.	Перечень вопросов для устного собеседования (37 вопросов)
ПК 1.1	Организовывает рабочее место службы бронирования; доброжелательно и вежливо приветствует клиента; может установить доверительные отношения, выслушивает, проявляет внимание к пожеланиям гостя; соблюдает этические нормы общения и правила невербальной коммуникации;	Вопросы для устного собеседования. Тестовые задания.	Перечень вопросов для устного собеседования (37 вопросов) Сборник тестовых заданий
ПК 1.2	оперативно, в соответствии с правилами гостиницы, принимает от потребителей заказа, полученного разными способами; фиксирует полученную информацию в бланке-заявке на бронирование, соблюдает требования к заполнению бланков; оформляет и составляет	Вопросы для устного собеседования. Тестовые задания.	Перечень вопросов для устного собеседования (37 вопросов) Сборник тестовых заданий

Коды компетенций	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде УМК цикловой комиссии
	различные виды заявок и бланков; ведет учет и хранение отчетных данных. Вводит данные в электронную систему бронирования отеля, присваивает номера брони		
ПК 1.3	Владеет технологией ведения телефонных переговоров; информирует о номере брони с помощью различных средств коммуникации	Вопросы для устного собеседования.	Перечень вопросов для устного собеседования (37 вопросов)

### 9.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций	
		Устное собеседование	Письменная работа
86 - 100	5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Критическое и разностороннее рассмотрение вопросов, свидетельствующее о значительной самостоятельной работе с источниками. Качество исполнения всех элементов задания полностью соответствует всем требованиям. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
75 – 85	4 (хорошо)	Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Все заданные вопросы освещены в необходимой полноте и с требуемым качеством. Ошибки отсутствуют. Самостоятельная работа проведена в достаточном объеме, но ограничивается только основными рекомендованными источниками информации. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
61 – 74		Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Работа выполнена в соответствии с заданием. Имеются отдельные несущественные ошибки или отступления от правил оформления работы. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
51 - 60	3 (удовлетворительно)	Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Задание выполнено полностью, но в работе есть отдельные существенные ошибки, либо качество представления работы низкое, либо работа представлена с опозданием. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
40 – 50		Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Задание выполнено полностью, но с многочисленными существенными ошибками. При этом нарушены правила оформления или сроки представления работы. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
17 – 39	2	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание	Отсутствие одного или нескольких обязательных элементов задания, либо

	(неудовлетворительно)	значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	многочисленные грубые ошибки в работе, либо грубое нарушение правил оформления или сроков представления работы. <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
1 – 16		Непонимание заданного вопроса. Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины. <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Содержание работы полностью не соответствует заданию. <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
0		Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки). <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Представление чужой работы, плагиат, либо отказ от представления работы. <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>

## 9.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки практического опыта, умений и знаний

### 9.2.1. Перечень вопросов по дисциплине

№ п/п	Формулировка вопросов
1	Основные нормативные документы по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.
2	Международные гостиничные правила.
3	Кодекс отношений между гостиницами и турагенствами.
4	Классификация средств размещения и номерного фонда.
5	Организационная структура гостиницы в зависимости от вместимости гостиницы: сверхмалые, малые, средние, крупные.
6	Требования, предъявляемые к гостиницам разных категорий.
7	Номерной фонд.
8	Классификация гостиничных номеров.
9	Международная система бронирования «Amadeus»
10	Цели бронирования.
11	Формирование предварительного заказа на места бронирования.
12	Предоставление услуг бронирования потребителю.
13	Понятие гарантированного и негарантированного бронирования.
14	Виды бронирования.
15	Составление соглашения на гарантии бронирования.
16	Методы гарантированного и негарантированного бронирования.
17	Условия договора гостиницы с турфирмой о квоте мест без гарантии заполнения.
18	Порядок расчета за проживание.
19	Преимущество гарантированного типа бронирования;
20	Порядок расчета за проживание.
21	Порядок резервирования мест и номеров в гостиницах
22	Организация рабочих мест службы бронирования.
23	Виды заявок по бронированию. Каналы получения заявок. Разбор, регистрация и обработка заявок.
24	Технология и правила ведения телефонных переговоров.
25	Правила заполнения бланков бронирования индивидуальных, компаний, турагенств и операторов.
26	Правила аннулирования бронирования.
27	Тарифы и скидки, применяемые в гостиницах.
28	Бронирование заявок физических и юридических лиц;
29	Организация профилактических мер по реализации забронированных мест в гостинице
30	Подбор, расстановка и функции персонала.
31	Должностная инструкция старшего администратора.
32	Права и обязанности ответственного.
33	Планирование деятельности службы бронирования.
34	Планирование работы администраторов.
35	Расчет потребности в бланках строгой отчетности.
36	Расчет потребности в журналах документооборота.

**Вариант тестовых заданий по дисциплине**

№ п/п	Формулировка задания	Ответ
1	<p>Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. опрос, профессионализм, качество;</li> <li>2. услуга, спрос, специалист;</li> <li>3. деятельность, потребность и услуга.</li> </ol>	3 деятельность, потребность и услуга.
2	<p>Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. исследовательская;</li> <li>2. потребительская (пользовательская);</li> <li>3. ценностно-ориентационная.</li> </ol>	3 ценностно-ориентационная.
3	<p>К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. бронирование номеров;</li> <li>2. прием и размещение;</li> <li>3. расчет при выезде.</li> </ol>	1 бронирование номеров;
4	<p>К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. рекламные услуги;</li> <li>2. организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;</li> <li>3. психодиагностику.</li> </ol>	2 организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
5	<p>Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. уровень развития экономики и хозяйственная система;</li> <li>2. мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;</li> <li>3. общественные структуры: политические партии.</li> </ol>	3 общественные структуры: политические партии.
6	<p>В чем заключается неосвязаемость услуги:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;</li> <li>2. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;</li> <li>3. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.</li> </ol>	3 они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
7	<p>Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. спрос;</li> <li>2. потребность;</li> <li>3. мотивация</li> </ol>	3 мотивация
8	<p>Под методом или формой обслуживания следует понимать:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. определенный способ предоставления услуг заказчику;</li> <li>2. предоставление информации клиенту;</li> <li>3. оказание услуги клиенту.</li> </ol>	1 определенный способ предоставления услуг заказчику;
9	<p>. Сервисная деятельность – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. активность людей, вступающих в специфические</li> </ol>	1 активность людей, вступающих в специфические

	<p>взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);</li> <li>продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.</li> </ol>	<p>взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;</p>
10	<p>Контактной зоной не является:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>зона ремонта бытовой техники;</li> <li>рабочее место парикмахера;</li> <li>рабочее место стоматолога.</li> </ol>	<p>1 зона ремонта бытовой техники;</p>
11	<p>Франчайзинг это:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;</li> <li>компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;</li> <li>компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.</li> </ol>	<p>1 компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли;</p>
12	<p>Характеристика услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>неопределенность качества;</li> <li>могут накапливаться;</li> <li>передача собственности.</li> </ol>	<p>1 неопределенность качества;</p>
13	<p>Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;</li> <li>соответствие техническим условиям и стандартам;</li> <li>требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.</li> </ol>	<p>1 разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;</p>

### 9.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и практического опыта

#### 9.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче (контрольной работы) и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (принято на заседании Ученого совета 31.08.2013г., протокол № 1)

#### 9.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная  письменная  компьютерное тестирование  иная

#### 9.3.3. Особенности проведения (контрольная работа)

Промежуточная аттестация в 3,4 семестрах – контрольная работа. Задание выполняется в форме устного ответа на вопрос и решения теста. Время подготовки к ответу и выполнения теста – 45 минут. Во время выполнения задания обучающийся не имеет возможности пользоваться справочным материалом, интернетом и учебниками. Оценка объявляется обучающемуся по окончании ответа.

## ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ

**ПМ.01**

*(Индекс модуля)*

**Бронирование гостиничных услуг**

*(Наименование модуля)*

### 1. Составляющие профессионального модуля

Индексы	Наименования дисциплин, междисциплинарных курсов, практик	Объем (часы)
МДК 01.01	Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	222
ПП 01.01	Производственная практика, бронирование гостиничных услуг	72
<b>Общая трудоемкость профессионального модуля</b>		<b>294</b>

### 2. Цель профессионального модуля

Сформировать компетенции обучающегося в области бронирования гостиничных услуг и развивать умения применять полученные знания на практике.

### 3. Задачи профессионального модуля

- дать представление о требованиях, предъявляемых к гостиницам разных категорий.
- выработать навыки, связанные с использованием систем бронирования гостиничных услуг, необходимые для практической квалифицированной профессиональной деятельности в качестве менеджера на предприятиях сферы гостеприимства.

### 4. Фонд оценочных средств профессионального модуля предварительно одобрен работодателем

ООО «СИ-УАЙ» Грибоедова Отель Лизинг» г. Санкт-Петербург.  
*(Полное наименование предприятия / организации, дата экспертизы)*