

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»  
ФГБОУ ВО «РГУТИС»  
Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале



**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ  
ДИСЦИПЛИНЫ (СПО)  
МДК 01.01. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ  
БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**  
основной образовательной программы среднего профессионального  
образования-программы подготовки специалистов среднего звена по  
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
Квалификация: менеджер

Разработчик:

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Темирбекова А.З.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Темирбекова А.З.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	С.	4
СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ		5
Практическое занятие 1		7
Практическое занятие 2		8
Практическое занятие 3		9
Практическое занятие 4		10
Практическое занятие 5		11
Практическое занятие 6		12
Практическое занятие 7		13
Практическое занятие 8		14
Практическое занятие 9		15
Практическое занятие 10		16
Практическое занятие 11		17
Практическое занятие 12		18
Практическое занятие 13		19
Практическое занятие 14		20
Практическое занятие 15		21
Практическое занятие 16		22
Практическое занятие 17		23
Практическое занятие 18		24
Практическое занятие 19		25
Практическое занятие 20		26
Практическое занятие 21		27
Практическое занятие 22		28
Практическое занятие 23		34
Практическое занятие 24		37
Практическое занятие 25		40
Практическое занятие 26		42
Практическое занятие 27		43
Практическое занятие 28		4
Практическое занятие 29		45
Практическое занятие 30		48
Практическое занятие 31		49
Практическое занятие 32		50
Практическое занятие 33		51
Практическое занятие 34		52
ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ		54
ПРИЛОЖЕНИЯ		56

## ВВЕДЕНИЕ

С целью овладения видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля **ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг**

должен:

**иметь практический опыт:**

- 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.

# 1 СОДЕРЖАНИЕ МДК 01.01. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

## Введение

Значение МДК.01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» для подготовки специалистов в сфере гостиничного сервиса. Содержание МДК и его задачи. Связь с другими дисциплинами и междисциплинарными курсами общепрофессионального и специального циклов, с теорией и практикой гостиничной деятельности.

Современная организация сферы гостеприимства. Нормативно-законодательные акты сферы туризма и гостиничного сервиса.

Тема 1. Содержание и формы работы службы бронирования гостиничных услуг

Основные нормативные документы по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами.

Понятие и виды средств размещения. Типология и классификация средств размещения.

Понятие бронирования Состав и режим работы службы бронирования. Организация рабочего места службы бронирования; правила эксплуатации оргтехники. Место службы бронирования в организационной структуре средства размещения. Должностные обязанности работников службы бронирования. Цели и задачи деятельности службы бронирования. Профессиональная этика. Требования к внешнему виду работников гостиниц. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. Стандарты коммуникаций с клиентами и гостями Тарифы и скидки применяемые в гостиницах.

Тема 2. Технология бронирование гостиничных услуг

Типы бронирования, порядок бронирования мест и номеров в гостинице, особенности бронирования туристских групп, иностранных туристов, подтверждение бронирования, аннуляция бронирования. Гарантия отплаты. Способы приема оплаты. Гостиничный контракт. Квоты и блоки мест. Комитмент. Элотмент. Особенности работы с туроператорами и турагентствами. План загрузки гостиницы Основные экономические показатели работы гостиницы Интернет-бронирование. Автоматизированные системы управления гостиницей: назначение, функции, достоинства и недостатки. АСУ: Fidelio, Lodging Touch, Nimeta, Отель, Эдельвейс, Epitome Стандарты обслуживания в гостинице Компьютерные системы бронирования и резервирования: Amadeus, Galileo, Sabre, World span.

Технология и правила ведения телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.

Тема 3. Содержание, формы и правила обработки документации службы бронирования гостиничных услуг

Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.  
Правила заполнения бланков бронирования индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.

Графики заезда. Карты движения номерного фонда.

Виды расчетов с проживающими, правила расчетов оплаты за проживание, автоматизированная обработка данных, работа с заявками на размещение по безналичному расчету. Договоры на бронирование мест и продажу гостиничных услуг: формы, содержание.

Эффективность службы бронирования. Система управления качеством  
Работа с жалобами.

Состав, функции и возможности при использовании информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.

Состав, функции и возможности при использовании информационных и телекоммуникационных технологий для бронирования.

Оформление внутренней документации. Хранение документов.  
Взаимодействие службы бронирования со службой приема и размещения  
Взаимодействие службы бронирования с другими службами гостиницы.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

Подготовка рабочего места сотрудника службы бронирования к работе

**по теме 1:** Содержание и формы работы службы бронирования гостиничных услуг

### **Цели:**

- формирование практических и профессиональных умений: готовить рабочее место сотрудника службы бронирования к работе;
- формирование практических умений и навыков обращения с различными приборами, установками, аппаратурой;
- формирование исследовательских умений: наблюдать, сравнивать, анализировать, устанавливать зависимости, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследование, оформлять результаты;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия:** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

### **УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.

**Допуск к практическому занятию** опрос по вопросам

1. Основные цели и задачи деятельности службы бронирования
2. Перечислите основные требования к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц

### **Задания для выполнения обучающимся.**

1. Продемонстрируйте технологию подготовки рабочего места сотрудника службы бронирования.

**Методические указания по выполнению заданий** Изучить лекционный материал и дополнительную литературу

### **Форма отчета.**

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.
4. Рекомендуется итоги задания представить в виде алгоритма.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

Освоение технологии ведения телефонных переговоров

**по теме 1:** Содержание и формы работы службы бронирования гостиничных услуг

### **Цели:**

- формирование практических и профессиональных умений: самостоятельно вести беседу с физическими и юридическими лицами;
- формирование практических умений и навыков ведения телефонных переговоров;
- формирование исследовательских умений: анализировать поведение персонала гостиниц
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, групповая.

### **УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.

**Допуск к практическому занятию** опрос по вопросам

1. Перечислите основные требования к культуре поведения гостиничного работника
2. Перечислите основные требования к ведению телефонных переговоров

### **Задания для выполнения обучающимся.**

1. Продемонстрируйте приемы ведения разговора с юридическим лицом, с физическим лицом
2. Продемонстрируйте ведение телефонных переговоров: если звонят вам, если звоните вы, если просят пригласить кого-то к телефону, если просят передать какую-либо информацию.

**Методические указания по выполнению заданий:** Изучить лекционный материал и дополнительную литературу

### **Форма отчета.**

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.
4. Рекомендуется итоги задания 1 и 2 представить в виде диалога парами.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

Анализ и решение проблемных ситуаций при бронировании номеров

**по теме 1:** Содержание и формы работы службы бронирования гостиничных услуг

### **Цели:**

- формирование практических и профессиональных умений: самостоятельно решать проблемные ситуации при бронировании номеров в гостинице;
- формирование практических умений и навыков обращения с различными приборами, установками, аппаратурой;
- формирование исследовательских умений: анализировать особенности поведения в проблемных ситуациях;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия:** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

### **УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.

**Допуск к практическому занятию** опрос по вопросам

1. Особенности поведения сотрудников службы бронирования при возникновении конфликтных и проблемных ситуаций

### **Задания для выполнения обучающимся.**

1. Предложить 5 различных конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть при бронировании номеров
2. Предложите возможные решения конфликтных ситуаций, возникающих при бронировании номеров

**Методические указания по выполнению заданий.** Изучить лекционный материал и дополнительную литературу

### **Форма отчета.**

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.



## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4

Освоение различных способов бронирования.

**по теме 2:** Технология бронирование гостиничных услуг

### **Цели:**

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять бронирования одним из способов;
- формирование практических умений и навыков обращения с различными приборами, установками, аппаратурой;
- формирование исследовательских умений: сравнивать, анализировать способы бронирования мест и номеров в гостинице;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

### **УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.

**Допуск к практическому занятию** опрос по вопросам

1. Способы бронирования мест и номеров в гостинице
2. Виды бронирования

### **Задания для выполнения обучающимся.**

1. Предложите алгоритм работы сотрудника службы бронирования при получении заявки на бронирование по телефону. Бронирование гарантированное
2. Предложите алгоритм работы сотрудника службы бронирования при получении заявки на бронирование по электронной почте. Бронирование не гарантированное

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал, и дополнительную литературу.

### **Форма отчета.**

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

Оформление заявки на бронирование от организации по образцу.

**по теме 2:** Технология бронирования гостиничных услуг

### **Цели:**

- формирование практических и профессиональных умений: разрабатывать и заполнять бланк-заявку на бронирование для юридического лица
- формирование исследовательских умений: сравнивать, анализировать различные бланки-заявки на бронирование;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

### **УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.
3. Раздаточный материал в виде образцов бланков-заявок

**Допуск к практическому занятию** опрос по вопросам

1. Особенности и технология заполнения бланков-заявок на бронирование

**Задания для выполнения обучающимся.**

1. Разработайте бланк-заявку на бронирование для юридического лица
2. Заполните бланк-заявку на бронирование

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал и дополнительную литературу

### **Форма отчета.**

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.
4. Рекомендуется итоги задания 1 представить в виде бланка-заявки на бронирование.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6

Оформление заявки на бронирование от физического лица по образцу.

### по теме 2: Технология бронирования гостиничных услуг

#### Цели:

- формирование практических и профессиональных умений: разрабатывать и заполнять бланк-заявку на бронирование для физического лица
- формирование исследовательских умений: сравнивать, анализировать различные бланки-заявки на бронирование;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

#### УМК:

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.
3. Раздаточный материал в виде образцов бланков-заявок

#### Допуск к практическому занятию

 опрос по вопросам

1. Отличительные особенности бланков-заявок на бронирование для юридических и физических лиц

#### Задания для выполнения обучающимся.

3. Разработайте бланк-заявку на бронирование для физического лица
4. Заполните бланк-заявку на бронирование

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал и дополнительную литературу

#### Форма отчета.

5. Работа выполняется в тетради для практических работ.
6. Переписываются задания и изучаются методические указания.
7. Выполняются задания.
8. Рекомендуется итоги задания 1 представить в виде бланка-заявки на бронирование.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7

Оформление заявки на бронирование на группу из 10 человек

### по теме 2: Технология бронирования гостиничных услуг

#### Цели:

- формирование практических и профессиональных умений: разрабатывать и заполнять бланк-заявку на бронирование для группы лиц
- формирование исследовательских умений: сравнивать, анализировать различные бланки-заявки на бронирование;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

#### УМК:

4. Учебно-планирующая документация.
5. Технологическая карта.
6. Раздаточный материал в виде образцов бланков-заявок

**Допуск к практическому занятию** опрос по вопросам

2. Особенности бронирования группы гостей

#### Задания для выполнения обучающимся.

5. Разработайте бланк-заявку на бронирование для группы гостей
6. Заполните бланк-заявку на бронирование на группу гостей из 10 человек + 1 руководитель, с проживанием руководителя в одноместном номере, членов группы в двух и трех местных номерах.

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал и дополнительную литературу

#### Форма отчета.

9. Работа выполняется в тетради для практических работ.
10. Переписываются задания и изучаются методические указания.
11. Выполняются задания.
12. Рекомендуется итоги задания 1 представить в виде бланка-заявки на бронирование.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8

Оформление заявки на перевод из одного номера в другой.

### по теме 2: Технология бронирования гостиничных услуг

#### Цели:

- формирование практических и профессиональных умений: разрабатывать и оформлять заявки на перевод гостей из одного номера в другой;
- формирование исследовательских умений: сравнивать, анализировать различные причины перевода гостей из одного номера в другой, предлагать возможные варианты размещения
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

#### УМК:

3. Учебно-планирующая документация.
4. Технологическая карта.

**Допуск к практическому занятию** опрос по вопросам

1. Действия сотрудника службы бронирования при желании гостя перебронировать один номер на другой.

#### Задания для выполнения обучающимся.

1. Разработайте бланк-заявку на перевод гостя из одного номера в другой.
2. Заполните этот бланк, указав причину перевода.

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал и дополнительную литературу

#### Форма отчета.

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.
4. Рекомендуется итоги задания 1 представить в виде бланка

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9

Оформление заявок на аннулирование или изменение бронирования.

### по теме 2: Технология бронирования гостиничных услуг

#### Цели:

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять аннулирование бронирования и изменение в бронировании;
- формирование практических умений и навыков обращения с различными бланками;
- формирование исследовательских умений: анализировать различные способы аннулирования, оформлять результаты;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

#### УМК:

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.

**Допуск к практическому занятию** опрос по вопросам

1. Особенности аннулирования гарантированного бронирования
2. Особенности аннулирования негарантированного бронирования

#### Задания для выполнения обучающимся.

1. Разработайте бланк аннуляции бронирования
2. Разработайте бланк – ответ на аннуляцию бронирования
3. Предложите алгоритм действий сотрудника службы бронирования при получении запроса на отмену бронирования

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал и дополнительную литературу

#### Форма отчета.

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.
4. Рекомендуется итоги задания 1 и 2 представить в виде бланка
5. Рекомендуется итоги задания 3 представить в виде алгоритма

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 10

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

### по теме 2: Технология бронирования гостиничных услуг

#### Цели:

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;
- формирование исследовательских умений: наблюдать, сравнивать, анализировать, устанавливать зависимости, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследование, оформлять результаты;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

#### УМК:

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.

**Допуск к практическому занятию** опрос по вопросам.

1. Как строятся взаимоотношения между гостиницей и туристской фирмой
2. Особенности различных видов договоров

#### Задания для выполнения обучающимся

**1.** Разработайте условия договора между гостиницей и туристской фирмой о квот мест без гарантии заполнения / с гарантией заполнения 30% по следующей схеме:

- обязанности сторон;
- порядок расчетов;
- условия аннуляции.

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал и дополнительную литературу

#### Форма отчета.

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 11

Составление соглашения на гарантии бронирования.

### по теме 2: Технология бронирования гостиничных услуг

#### Цели:

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

#### УМК:

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.

**Допуск к практическому занятию** опрос по вопросам.

1. Особенности работы с письмами заявками на размещение в гостинице по безналичному расчету
2. Что такое гарантийное письмо

#### Задания для выполнения обучающимся.

1. Предложите алгоритм работы с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету
2. Составьте гарантийное письмо, направляемое в гостиницу.

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал и дополнительную литературу

#### Форма отчета.

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.



## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №12

### Расчет коэффициента загрузки

#### по теме 2: Технология бронирования гостиничных услуг

##### Цели:

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

##### УМК:

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.
3. Раздаточный материал в виде учебной, справочной литературы, периодической печати, печатной продукции.

**Допуск к практическому занятию** опрос по вопросам.

1. Перспективный план загрузки гостиницы
2. Основные экономические показатели работы гостиницы

##### Задания для выполнения обучающимся.

1. Гостиница предложила к продаже 150 номеров. На 01.07.2014г. было заселено 75 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.07.2014г.

2. В 2014 г. В гостинице было продано 150 номеров по цене 2000 руб. за день, 200 номеров по цене 1000 руб. за день и 100 номеров по цене 500 руб. за день. Какова была средняя цена гостиничного номера в 2014 г.

3. На 01.03.2014 число гостей гостиницы составило 210 человек. При этом 60 человек разместились в двухместных номерах, 30 - в трехместных, а остальные - в одноместных. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.03.2014.

4. За 10 дней в гостинице было продано 1200 номеров, в которых размещалось 2100 гостей. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки номеров за 10 дней.

5. В гостинице, рассчитанной на 1500 койко-мест, на 01.10.2014г. было занято 1400 мест. Оцените заполняемость гостиницы на 01.10.2014 г.

6. В гостинице на 01.05.2014 г. Было занято 120 номеров. По штатному расписанию в хозяйственной службе 4 горничные смены. Рассчитайте среднее количество убранных номеров на 01.05.2014.

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал и дополнительную литературу

##### Форма отчета.

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 13**

### Глобальные системы бронирования

#### **по теме 2: Технология бронирования гостиничных услуг**

##### **Цели:**

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;
- формирование исследовательских умений: сравнивать, анализировать, устанавливать зависимости, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследование, оформлять результаты;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

##### **УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.

**Допуск к практическому занятию** опрос по вопросам.

1. Автоматизированные системы управления гостиницей: назначение, функции.
2. Компьютерные системы бронирования и резервирования: назначение, функции.

##### **Задания для выполнения обучающимся.**

1. Проведите сравнительный анализ компьютерных систем бронирования Amadeus, Galileo, Sabre, World span.

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал и дополнительную литературу

##### **Форма отчета.**

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.
4. Рекомендуется итоги задания 1 представить в виде таблицы.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 14

Сравнительный анализ возможностей интернет-бронирования трех отелей одной категории

**по теме 2: Технология бронирования гостиничных услуг**

**Цели:**

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;
- формирование практических умений и навыков обращения с различными приборами, установками, аппаратурой;
- формирование исследовательских умений: сравнивать, анализировать, устанавливать зависимости, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследование, оформлять результаты;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

**УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.
3. Доступ к сети Интернет

**Допуск к практическому занятию** опрос по вопросам.

1. АСУ: Fidelio, Lodging Touch, Nimeta.

**Задания для выполнения обучающимся.**

1. Проведите анализ возможностей интернет-бронирования трех отелей одной категории

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал

**Форма отчета.**

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 15

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

### по теме 2: Технология бронирования гостиничных услуг

#### Цели:

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;
- формирование практических умений и навыков обращения с различными приборами, установками, аппаратурой;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

#### УМК:

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.
3. Программный продукт Intellect Style

**Допуск к практическому занятию** (тесты, задачи, опрос по вопросам).

1. АСУ Intellect Style: назначение, функции
2. Какие можно выделить критерии выбора современных АСУ?

#### Задания для выполнения обучающимся.

1. Используя программный продукт Intellect Style произведите регистрацию писем-заявок на бронирование

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал

#### Форма отчета.

1. Работа выполняется за компьютером в программе Intellect Style
2. Изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.
3. Рекомендуется итоги задания оформить в виде алгоритма действий.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 16

Освоение методов работы с программным продуктом: внесение в базу данных программного продукта по загрузке номерного фонда, формирование графика заезда гостей

### по теме 2: Технология бронирования гостиничных услуг

#### Цели:

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;
- формирование практических умений и навыков обращения с различными приборами, установками, аппаратурой;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

#### УМК:

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.
3. Программный продукт Intellect Style

**Допуск к практическому занятию** (тесты, задачи, опрос по вопросам).

1. На какие классы подразделяются АСУ, используемые в отелях?
2. На что необходимо обращать внимание при выборе АСУ?

#### Задания для выполнения обучающимся.

1. Используя программный продукт Intellect Style внесите в базу данных информацию о госте.
2. Используя программный продукт Intellect Style сформируйте график заезда гостей на текущую дату

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал

#### Форма отчета.

1. Работа выполняется за компьютером в программе Intellect Style
2. Изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.
4. Рекомендуется итоги задания оформить в виде алгоритма действий.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 17

Освоение методов работы с программным продуктом: переселение из одного номера в другой, аннуляция 1 человека из заявки на группу, добронирование 1 человека

### по теме 2: Технология бронирования гостиничных услуг

#### Цели:

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;
- формирование практических умений и навыков обращения с различными приборами, установками, аппаратурой;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

#### УМК:

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.
3. Программный продукт Intellect Style

**Допуск к практическому занятию** (тесты, задачи, опрос по вопросам).

1. Какие существуют особенности работы в системах бронирования и резервирования?

2. На что необходимо обращать внимание при выборе системы бронирования?

#### Задания для выполнения обучающимся.

1. Используя программный продукт Intellect Style переселите гостя из одного номера в другой

2. Используя программный продукт Intellect Style аннулируйте одного человека из заявки

3. Используя программный продукт Intellect Style добронируйте 1 человека к заявке.

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал

#### Форма отчета.

1. Работа выполняется за компьютером в программе Intellect Style

2. Изучаются методические указания.

3. Выполняются задания.

4. Рекомендуется итоги задания оформить в виде алгоритма действий.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 18

Сравнительный анализ образцов бланков для бронирования на сайтах  
российских отелей

### по теме 3: Документооборот службы бронирования

#### Цели:

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;
- формирование исследовательских умений: наблюдать, сравнивать, анализировать, устанавливать зависимости, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследование, оформлять результаты;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

#### УМК:

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.
3. Раздаточный материал в виде учебной, справочной литературы, периодической печати, печатной продукции.

**Допуск к практическому занятию** опрос по вопросам.

1. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
2. Особенности работы с документацией

#### Задания для выполнения обучающимся.

1. На сайтах российских гостиниц найдите бланки заявок на бронирования 3 отелей
2. Проведите сравнительный анализ найденных бланков

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал

#### Форма отчета.

1. Работа выполняется за компьютером в сети Интернет
2. Изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.
4. Рекомендуются итоги задания 2 оформить в таблицы.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 19

Сравнительный анализ образцов бланков для бронирования на сайтах зарубежных отелей

### по теме 3: Документооборот службы бронирования

#### Цели:

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;
- формирование исследовательских умений: наблюдать, сравнивать, анализировать, устанавливать зависимости, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследование, оформлять результаты;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

#### УМК:

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.
3. Раздаточный материал в виде учебной, справочной литературы, периодической печати, печатной продукции.

**Допуск к практическому занятию** опрос по вопросам.

1. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
2. Особенности работы с документацией

#### Задания для выполнения обучающимся.

1. На сайтах зарубежных гостиниц найдите бланки заявок на бронирование 3 отелей
2. Проведите сравнительный анализ найденных бланков

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал

#### Форма отчета.

1. Работа выполняется за компьютером в сети Интернет
2. Изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.
4. Рекомендуются итоги задания 2 оформить в таблицы.



## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 20

Ведение учета и хранение отчетных данных (журналов, заявок и т.д.).

### по теме 3: Документооборот службы бронирования

#### Цели:

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;
- формирование исследовательских умений: наблюдать, сравнивать, анализировать, устанавливать зависимости, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследование, оформлять результаты;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

#### УМК:

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.
3. Раздаточный материал в виде учебной, справочной литературы, периодической печати, печатной продукции.

**Допуск к практическому занятию** тесты, задачи, опрос по вопросам.

1. Охарактеризуйте правила учета и хранения заявок на бронирование

#### **Задания для выполнения обучающимся.**

1. Предложите алгоритм действий сотрудника службы бронирования при учете и хранении заявок на бронирование
2. Разработайте форму журнала ведения заявок в службе бронирования. Предложите алгоритм действий сотрудника службы бронирования при ведении журналов в службе бронирования.

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал и дополнительную литературу

#### **Форма отчета.**

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 21**

### **Ведомость движения номерного фонда**

#### **по теме 3: Документооборот службы бронирования**

##### **Цели:**

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;
- формирование исследовательских умений: наблюдать, сравнивать, анализировать, устанавливать зависимости, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследование, оформлять результаты;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

##### **УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.
3. Раздаточный материал в виде учебной, справочной литературы, периодической печати, печатной продукции.

**Допуск к практическому занятию** опрос по вопросам.

1. Ведомость движения номерного фонда. Правила ее заполнения.

##### **Задания для выполнения обучающимся.**

1. Заполните ведомость движения номерного фонда на период с 01 марта по 15 марта если:

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

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал и дополнительную литературу

##### **Форма отчета.**

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 22

### Расчет оплаты за проживание

#### по теме 3: Документооборот службы бронирования

##### Цели:

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

##### УМК:

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.
3. Раздаточный материал в виде учебной, справочной литературы, периодической печати, печатной продукции.

**Допуск к практическому занятию** (тесты, задачи, опрос по вопросам).

1. Какие вы знаете виды расчетов за проживание
2. Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг по безналичному расчету

##### Задания для выполнения обучающимся.

Задачи – 1 вариант

##### Задача №1

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

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера 1-категории — 4000 рублей; при заезде гостя 4 мая в 07.00, а выезде - 10 мая в 23.00

##### Задача №2

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

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

4. цена 1-местного номера 1-категории — 4000 рублей;  
при заезде гостя по брони 1 мая в 18.00, а выезде - 5 мая в 12.00

#### Задача №3

Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
  2. расчетный час — 10.00;
  3. плата за бронирование не взимается;
  4. цена номера «люкс» — 24000 рублей;
- при заезде гостя 3 мая в 19.00, а выезде - 5 мая в 13.00

#### Задача №4

Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
  2. расчетный час — 10.00;
  3. плата за бронирование не взимается;
  4. цена номера «люкс» — 24000 рублей;
- при заезде гостя 4 мая в 15.00, а выезде - 6 мая в 17.00

#### Задача №5

Рассчитать плату за проживание в 2-местном номере 2 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
  2. расчетный час — 12.00;
  3. плата за бронирование не взимается;
  4. цена 2-местного номера 2-категории — 3000 рублей;
- при заезде гостя 5 мая в 09.00, а выезде - 12 мая в 17.00

#### Задача №6

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

1. установлена посуточная оплата проживания;
  2. расчетный час — 12.00;
  3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
  4. цена 1-местного номера — 1600 рублей;
- при заезде гостя по брони 15 марта в 19.00, а выезде - 19 марта в 06.00

#### Задача №7

Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 10.00;
3. плата за бронирование не взимается;

4. цена номера «люкс» — 2400 рублей;  
при заезде гостя 15 мая в 20.00, а выезде - 17 мая в 20.00

#### Задача №8

Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 10.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 2500 рублей;  
при заезде гостя 11 мая в 23.00, а выезде - 16 мая в 14.00

#### Задачи – 2 вариант

##### Задача №1

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

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 13.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера 1-категории — 3000 рублей;  
при заезде гостя 4 мая в 06.00, а выезде - 10 мая в 22.00

##### Задача №2

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

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера 1-категории — 5000 рублей;  
при заезде гостя по брони 1 мая в 17.00, а выезде - 6 мая в 12.00

##### Задача №3

Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 22000 рублей;  
при заезде гостя 1 мая в 18.00, а выезде - 5 мая в 13.00

##### Задача №4

Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;

2. расчетный час — 10.00;
  3. плата за бронирование не взимается;
  4. цена номера «люкс» — 25000 рублей;
- при заезде гостя 3 мая в 15.00, а выезде - 6 мая в 17.00

#### Задача №5

Рассчитать плату за проживание в 2-местном номере 2 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
  2. расчетный час — 12.00;
  3. плата за бронирование не взимается;
  4. цена 2-местного номера 2-категории — 4000 рублей;
- при заезде гостя 6 мая в 09.00, а выезде - 12 мая в 16.00

#### Задача №6

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

1. установлена посуточная оплата проживания;
  2. расчетный час — 12.00;
  3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
  4. цена 1-местного номера — 1800 рублей;
- при заезде гостя по брони 16 марта в 19.00, а выезде - 21 марта в 06.00

#### Задача №7

Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
  2. расчетный час — 12.00;
  3. плата за бронирование не взимается;
  4. цена номера «люкс» — 2400 рублей;
- при заезде гостя 15 мая в 21.00, а выезде - 17 мая в 21.00

#### Задача №8

Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
  2. расчетный час — 14.00;
  3. плата за бронирование не взимается;
  4. цена номера «люкс» — 4500 рублей;
- при заезде гостя 18 мая в 23.00, а выезде - 26 мая в 16.00

### Задачи – 3 вариант

#### Задача №1

Рассчитать плату за проживание в номере люкс в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена номера — 18000 рублей;  
при заезде гостя 19 мая в 21.00, а выезде - 22 мая в 23.00

#### Задача №2

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

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера — 3300 рублей;  
при заезде гостя по брони 15 мая в 02.00, а выезде - 16 мая в 15.00

#### Задача №3

Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 5000 рублей;  
при заезде гостя 19 мая в 07.00, а выезде - 19 мая в 16.00

#### Задача №4

Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 3000 рублей;  
при заезде гостя 21 мая в 05.00, а выезде - 24 мая в 22.00

#### Задача №5

Рассчитать плату за проживание в 2-местном номере 2 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена 2-местного номера 2-категории — 1350 рублей;  
при заезде гостя 14 мая в 16.00, а выезде - 21 мая в 11.00

#### Задача №6

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

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера — 1900 рублей;  
при заезде гостя по брони 11 марта в 17.00, а выезде - 16 марта в 02.00

#### Задача №7

Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 14.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 3000 рублей;  
при заезде гостя 10 мая в 20.00, а выезде - 12 мая в 17.00

#### Задача №8

Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 14.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 2100 рублей;  
при заезде гостя 17 мая в 17.00, а выезде - 22 мая в 17.00

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал, решить предложенные задачи

#### **Форма отчета.**

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 23**

Расчет стоимости проживания группы

### **по теме 3: Документооборот службы бронирования**

#### **Цели:**

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;



- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

**УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.
3. Раздаточный материал в виде учебной, справочной литературы, периодической печати, печатной продукции.

**Допуск к практическому занятию** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

**Задания для выполнения обучающимся.**

Задачи – 1 вариант

Задача №1

Рассчитать плату за проживание 10 человек + 1 руководитель в 2-местных номерах 2 категории и в 1-местном номере 1 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
  2. расчетный час — 13.00;
  3. плата за бронирование взимается в размере 20% от стоимости номера в сутки;
  4. цена 2-местного номера 2-категории — 3000 рублей;
  5. стоимость в 1-местном номере 1 категории – 2000 рублей;
- при заезде гостей 8 мая в 07.00, а выезде - 13 мая в 18.00

Задача №2

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

1. установлена посуточная оплата проживания;
  2. расчетный час — 11.00;
  3. плата за бронирование взимается не взимается;
  4. цена 3-местного номера 1-категории — 4000 рублей;
- при заезде гостей по брони 2 мая в 18.00, а выезде - 5 мая в 12.00

Задача №3

Рассчитать плату за проживание в номерах «люкс» 10 человек в гостинице, при размещении по 2 человека в номере в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
  2. расчетный час — 10.00;
  3. плата за бронирование не взимается;
  4. цена номера «люкс» — 24000 рублей;
- при заезде гостя 3 мая в 19.00, а выезде - 5 мая в 13.00

#### Задача №4

Рассчитать плату за проживание 8 человек в 2-местном номере 2 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
  2. расчетный час — 12.00;
  3. плата за бронирование не взимается;
  4. цена 2-местного номера 2-категории — 3000 рублей;
- при заезде гостя 5 мая в 09.00, а выезде - 12 мая в 17.00

#### Задача №5

Рассчитать плату за проживание 16 человек при размещении в 4-местных номерах в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
  2. расчетный час — 12.00;
  3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
  4. цена 1-места в номере — 600 рублей;
- при заезде гостей по брони 18 марта в 19.00, а выезде - 22 марта в 06.00

#### Задачи – 2 вариант

##### Задача №1

Рассчитать плату за проживание 14 человек + 1 руководитель при размещении группы в 2-местных номерах 2 категории по два человека и руководителя в 1-местном номере 1 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
  2. расчетный час — 13.00;
  3. плата за бронирование взимается в размере 20% от стоимости номера в сутки;
  4. цена 2-местного номера 2-категории — 3000 рублей;
  5. цена 1-местного номера 1 категории 2500 рублей
- при заезде гостей 6 мая в 08.00, а выезде - 10 мая в 14.00

##### Задача №2

Рассчитать плату за проживание в 3-местных номерах 1 категории для группы из 15 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 12 мая в 13.00, а выезде - 15 мая в 13.00

##### Задача №3

Рассчитать плату за проживание в номерах «люкс» 8 человек в гостинице, при размещении по 2 человека в номере в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
  2. расчетный час — 11.00;
  3. плата за бронирование не взимается;
  4. цена номера «люкс» — 20000 рублей;
- при заезде гостя 17 мая в 18.00, а выезде - 21 мая в 14.00

#### Задача №4

Рассчитать плату за проживание 14 человек в 2-местном номере 1 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
  2. расчетный час — 12.00;
  3. плата за бронирование не взимается;
  4. цена 2-местного номера 1-категории — 4000 рублей;
- при заезде гостя 5 мая в 11.00, а выезде - 12 мая в 16.00

#### Задача №5

Рассчитать плату за проживание 12 человек при размещении в 4-местных номерах в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
  2. расчетный час — 13.00;
  3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
  4. цена 1-места в номере — 600 рублей;
- при заезде гостей по брони 14 марта в 17.00, а выезде - 20 марта в 07.00

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал, решить предложенные задачи

#### **Форма отчета.**

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 24**

Расчет стоимости стандартного проживания

### **по теме 3: Документооборот службы бронирования**

#### **Цели:**

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;

- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

**УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.
3. Раздаточный материал в виде учебной, справочной литературы, периодической печати, печатной продукции.

**Допуск к практическому занятию** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

**Задания для выполнения обучающимся.**

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице, в которой расчетный час 12.00, в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

1 Вариант

1.Одноместный номер стоимостью 1600 руб.

Заезд 15.03 в 19.00

Выезд 19.03 в 06.00

2.Двухместный номер стоимостью 1050 руб.

Заезд 12.03 в 13.00

Выезд 15.03 в 12.00

3. Номер «Люкс» стоимостью 2500 руб.

Заезд 11.03 в 23.00

Выезд 16.03 в 14.00

4. Номер «Люкс» стоимостью 2700 руб.

Заезд 10.03 в 18.00

Выезд 17.03 в 17.00

5. Номер «Люкс» стоимостью 2200 руб.

Заезд 15.03 в 20.00

Выезд 17.03 в 20.00

6. Номер «Люкс» стоимостью 1800 руб.

Заезд 19.03 в 21.00

Выезд 22.03 в 23.00

2 Вариант

1. Номер «Люкс» стоимостью 3300 руб.

Заезд 15.03 в 02.00

Выезд 16.03 в 15.00

2. Апартаменты стоимостью 5000 руб.  
Заезд 19.03 в 07.00  
Выезд 19.03 в 16.00

3. Апартаменты стоимостью 3000 руб.  
Заезд 21.03 в 05.00  
Выезд 24.03 в 22.00

4. Одноместный номер стоимостью 1350 руб.  
Заезд 14.03 в 16.00  
Выезд 21.03 в 11.00

5. Двухместный номер стоимостью 900 руб.  
Заезд 11.03 в 17.00  
Выезд 16.03 в 02.00

6. Номер «Люкс» стоимостью 3000 руб.  
Заезд 10.03 в 20.00  
Выезд 12.03 в 17.00

### 3 Вариант

1. Номер «Люкс» стоимостью 2100 руб.  
Заезд 17.03 в 17.00  
Выезд 22.03 в 17.00

2. Номер «Люкс» стоимостью 2400 руб.  
Заезд 16.03 в 10.00  
Выезд 20.03 в 19.00

3. Номер «Люкс» стоимостью 1300 руб.  
Заезд 26.03 в 15.00  
Выезд 30.03 в 20.00

4. Номер «Люкс» стоимостью 2800 руб.  
Заезд 17.03 в 04.00  
Выезд 18.03 в 16.00

5. Апартаменты стоимостью 7000 руб.  
Заезд 21.03 в 03.00  
Выезд 21.03 в 20.00

6. Апартаменты стоимостью 2900 руб.  
Заезд 17.03 в 06.00

Выезд 23.03 в 19.00

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал, решить предложенные задачи

**Форма отчета.**

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 25**

Расчет стоимости проживания семей с детьми различных возрастов

**по теме 3: Документооборот службы бронирования**

**Цели:**

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

**УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.
3. Раздаточный материал в виде учебной, справочной литературы, периодической печати, печатной продукции.

**Допуск к практическому занятию** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

**Задания для выполнения обучающимся.**

1. 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

2. Рассчитайте стоимость проживания в отеле с размещением 2 взрослых + 1 ребенок 8 лет в 2-х местном номере с 18 апреля по 3 мая.

Если:

- стоимость проживания в сутки 1 взрослого – 1700 рублей;
- стоимость проживания в сутки ребенка с 7 до 10 лет – 1300 рублей;
- расчетный час 13.00;
- заехали в 16.00;
- выехали в 19.00

3. Рассчитайте стоимость проживания в отеле с размещением 1 взрослого + 2 ребенка (5 лет и 7 лет) в номере с 30 апреля по 7 мая.

Если:

- стоимость проживания в сутки 1 взрослого – 1500 рублей;
- стоимость проживания в сутки ребенка с 7 до 12 лет – 1200 рублей;
- стоимость проживания в сутки ребенка от 3 до 6 лет – 1000 рублей;
- расчетный час 12.00;
- заехали в 15.00;
- выехали в 19.00

4. Рассчитайте стоимость проживания в отеле с размещением 2 взрослого + 2 ребенка (4 года и 5 лет) в номере с 20 апреля по 27 апреля.

Если:

- стоимость проживания в сутки 1 взрослого – 1800 рублей;
- стоимость проживания в сутки ребенка от 3 до 6 лет – 1500 рублей;
- расчетный час 12.00;
- заехали в 12.00;
- выехали в 17.00

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал, решить предложенные задачи

**Форма отчета.**

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 26**

Расчет стоимости нестандартного заезда

**по теме 3: Документооборот службы бронирования**

**Цели:**

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;

- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

**УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.
3. Раздаточный материал в виде учебной, справочной литературы, периодической печати, печатной продукции.

**Допуск к практическому занятию** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

**Задания для выполнения обучающимся.**

**Задание:** Рассчитайте стоимость проживания с 8.07 по 29.07 для семьи из 5 человек (мама, папа, бабушка и 2 ребенка одному из которых 1 год, второму 8 лет) в отеле.

**Ход работы**

1. Рассчитайте стоимость учитывая следующее: 8.07 – понедельник; сначала заселяются мама и дети, на выходные будет приезжать папа, а на последней недели приедут папа и бабушка, причем, бабушку надо на это время переселить с детьми отдельно.

2. проживание – 1 взрослый +2 ребенка– 2700 рублей в сутки, 2 взрослых +2 ребенка – 3600 рублей в сутки; 2 взрослых – 2400 рублей в сутки.

3. Заезжали и выезжали в 12.00.

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал, решить предложенные задачи

**Форма отчета.**

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.

2. Переписываются задания и изучаются методические указания.

3. Выполняются задания.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №27**

Расчет оплаты за дополнительные услуги

**по теме 3: Документооборот службы бронирования**

**Цели:**

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;

- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;

- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;

- развивать интеллектуальные умения.



**Форма организации практического занятия** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

**УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.
3. Раздаточный материал в виде учебной, справочной литературы, периодической печати, печатной продукции.

**Допуск к практическому занятию** устные ответы, выполнение письменных заданий, индивидуальная.

**Задания для выполнения обучающимся.**

1. Предложите алгоритм расчета оплаты за дополнительные платные услуги, если гость при бронировании указал, что сроки проживания с 10 апреля по 15 апреля; заказал трансфер в обе стороны стоимостью 1000 рублей; заказал ежедневную побудку в 06.00; 2 посещения спортивного зала продолжительностью по 2 часа стоимостью 300 рублей час.

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал, решить предложенные задачи

**Форма отчета.**

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 28**

### **Обработка данных гостя**

#### **по теме 3: Документооборот службы бронирования**

**Цели:**

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;
- формирование исследовательских умений: наблюдать, сравнивать, анализировать, устанавливать зависимости, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследование, оформлять результаты;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** *индивидуальная.*

**УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.

3. Раздаточный материал в виде учебной, справочной литературы, периодической печати, печатной продукции.

**Допуск к практическому занятию** опрос по вопросам.

1. Какие данные содержит заявка на бронирование?

2. Откуда сотрудники службы бронирования берут информацию о гостях для составления картотеки гостей?

**Задания для выполнения обучающимся.**

К функциям службы бронирования относятся: прием заявок на бронирование номеров, их обработка, а также составление необходимой документации (графика заезда на каждый день, на неделю, на месяц, на квартал, на год). На базе имеющихся данных служба составляет картотеку гостей, ведет статистический учет и предоставляет данные отделу маркетинга для дальнейшего анализа.

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

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал, разработать бланк

**Форма отчета.**

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.

2. Переписываются задания и изучаются методические указания.

3. Выполняются задания.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 29**

### **Обработка заявки на бронирование**

#### **по теме 3: Документооборот службы бронирования**

##### **Цели:**

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;

- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;

- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;

- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** индивидуальная

##### **УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.

2. Технологическая карта.

3. Раздаточный материал в виде учебной, справочной литературы, периодической печати, печатной продукции.

**Допуск к практическому занятию тесты.**

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

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

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

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

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

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

4. Выберите из предложенного списка виды оплат бронирования:

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

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

а) неявка; б) аннуляция; в) отмена.

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

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

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

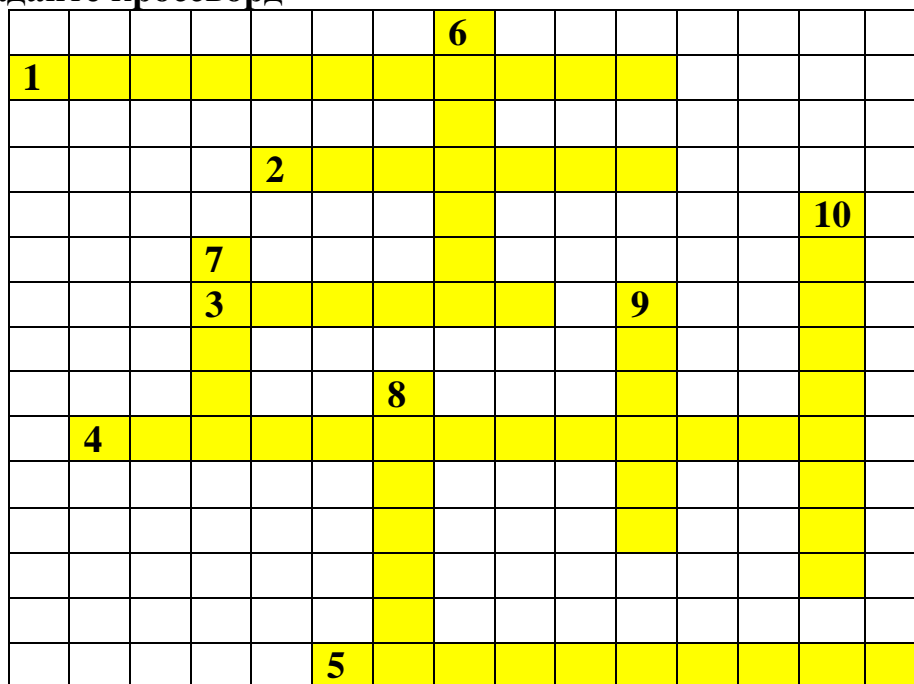
а) стандартный шаблон письма-подтверждения; б) авансовый депозит; в) номер аннуляции.

8. Выберите из предложенного списка ошибки операторов по бронированию:

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

## Задания для выполнения обучающимся.

### Разгадайте кроссворд



**По горизонтали:** 1. Заявки на возврат депозита передаются в отдел \_\_\_\_\_. 2. Документ, регулирующий взаимоотношения туркомпаний с отелем. 3. Различают наличную и безналичную \_\_\_\_\_. 4. Вид заявки по дате заезда. 5. Вид заявки по количеству человек.

**По вертикали:** 6. Вид оплаты бронирования. 7. Регистрируя заявку, агент по бронированию присваивает ей \_\_\_\_\_. 8. Вид заявки по способу передачи. 9. Отсутствие клиента в отеле в день заезда без всякого уведомления. 10. Вид отказа от брони.

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал, решить кроссворд.

#### Форма отчета.

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 30

#### Гарантийное письмо

#### по теме 3: Документооборот службы бронирования

##### Цели:

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;

- формирование исследовательских умений: наблюдать, сравнивать, анализировать, устанавливать зависимости, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследование, оформлять результаты;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- выработать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** индивидуальная.

**УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.
2. Технологическая карта.
3. Раздаточный материал в виде учебной, справочной литературы, периодической печати, печатной продукции.

**Допуск к практическому занятию** *опрос по вопросам.*

1. Охарактеризуйте взаимодействие службы бронирования с потребителями (гостями)

**Задания для выполнения обучающимся.**

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

2 Составьте гарантийное письмо, о том, что организация оплатит все дополнительные услуги, которыми воспользуются гости во время своего проживания в гостинице. Укажите все необходимые данные.

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал, составить гарантийное письмо.

**Форма отчета.**

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 31**

Оформление договора на бронирование

**по теме 3: Документооборот службы бронирования**

**Цели:**

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;
- формирование исследовательских умений: наблюдать, сравнивать, анализировать, устанавливать зависимости, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследование, оформлять результаты;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;

- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** индивидуальная.

**УМК:**

- 1 Учебно-планирующая документация.
- 2 Технологическая карта.
- 3 Раздаточный материал в виде учебной, справочной литературы, периодической печати, печатной продукции.

**Допуск к практическому занятию** опрос по вопросам.

1. По какому договору фирма гарантирует полную оплату выделяемой квоты мест?

2. какие виды соглашений определяют взаимоотношения туристских фирм с гостиницами?

**Задания для выполнения обучающимся.**

Заполнение договоров об оказании гостиничных услуг. Предложите варианты выполнения договоров об оказании гостиничных услуг (Приложение 1).

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал, заполнить договор.

**Форма отчета.**

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 32**

Составление и оформление отчетов по бронированию

**по теме 3: Документооборот службы бронирования**

**Цели:**

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;
- формирование исследовательских умений: наблюдать, сравнивать, анализировать, устанавливать зависимости, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследование, оформлять результаты;
- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;
- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;
- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** индивидуальная.

**УМК:**

- 1 Учебно-планирующая документация.

- 2 Технологическая карта.
- 3 Раздаточный материал в виде учебной, справочной литературы, периодической печати, печатной продукции.

**Допуск к практическому занятию** опрос по вопросам.

1. Охарактеризуйте утвержденные формы документов строгой отчетности в службе бронирования

2. Какие вы знаете отчеты по бронированию

**Задания для выполнения обучающимся.**

1. Разработайте алгоритм составления ежемесячного отчета в службе бронирования

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал, заполнить договор.

**Форма отчета.**

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.

2. Переписываются задания и изучаются методические указания.

3. Выполняются задания.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 33**

Документы на размещение гостей

**по теме 3: Документооборот службы бронирования**

**Цели:**

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;

- формирование исследовательских умений: наблюдать, сравнивать, анализировать, устанавливать зависимости, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследование, оформлять результаты;

- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;

- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;

- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** индивидуальная.

**УМК:**

1 Учебно-планирующая документация.

2 Технологическая карта.

3 Раздаточный материал в виде учебной, справочной литературы, периодической печати, печатной продукции.

**Допуск к практическому занятию** опрос по вопросам.

1. Состав, функции и возможности при использовании информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.

2. Правила оформления внутренней документации

**Задания для выполнения обучающимся.**

1.Подготавливает все необходимые документы для гостя, по которым он сможет разместиться в гостинице.

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал, подготовить документы

**Форма отчета.**

1.Работа выполняется в тетради для практических работ.

2.Переписываются задания и изучаются методические указания.

3.Выполняются задания.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 34**

Работа с жалобами

**по теме 3: Документооборот службы бронирования**

**Цели:**

- формирование практических и профессиональных умений: выполнять определенные действия, операции;

- формирование исследовательских умений: наблюдать, сравнивать, анализировать, устанавливать зависимости, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследование, оформлять результаты;

- формирование навыков обобщения, систематизации, углубления и конкретизации теоретических знаний;

- вырабатывать способность и готовность использовать теоретические знания на практике;

- развивать интеллектуальные умения.

**Форма организации практического занятия** индивидуальная.

**УМК:**

1 Учебно-планирующая документация.

2 Технологическая карта.

3 Раздаточный материал в виде учебной, справочной литературы, периодической печати, печатной продукции.

**Допуск к практическому занятию** (тесты, задачи, опрос по вопросам).

Эффективность службы бронирования. Система управления качеством  
Работа с жалобами.

**Задания для выполнения обучающимся.**

1.Составьте схему работы с жалобами гостей

2.Составьте письмо-ответ на жалобу гостя.

**Методические указания по выполнению заданий** изучить теоретический материал, подготовить документы

**Форма отчета.**

1.Работа выполняется в тетради для практических работ.

2.Переписываются задания и изучаются методические указания.

3.Выполняются задания.



### **Основная литература:**

- Горностаева Ж.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. - Ростов н/Д: Феникс, 2016. 317
- Организация гостиничного дела: - М.: КНОРУС, 2016. - 192
- М.А. Ехина. Бронирование гостиничных услуг. - М.: Академия, 2014
- Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.  
<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=400614>
- Быстров С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум: НИЦ Инфра-М, 2014. - 400 с.  
<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=423744>
- Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с  
<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

1.

2.

### **3. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:**

- РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. ) в ред. ФЗ от 09.01.1996, от 17.12.1999, от 30.12.2001, 16.10.2006, 25.11.2006, от 25.10.2007, 23.07.2008, 03.06.2009, от 23.11.2009)
- Фекститов И.А. Гостиничный бизнес. Гросс Медиа Ферлаг, Российский бухгалтер, 2013
- Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. - М.: Академия, 2013
- Джон Уокер. Введение в гостеприимство. Учебник (перевод англ.) М: Издательство, ЮНИТИ-ДАНА, 2012, 755с.
- Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 239 с.  
<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=390761>

#### **Газеты:**

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

#### **Журналы:**

- «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»
- «Гостиничное дело»
- «ОТЕЛЬ»

# ПРИЛОЖЕНИЕ 1

## Договор оказания гостиничных услуг

г. \_\_\_\_\_ " \_\_ " \_\_\_\_\_ г.  
(место заключения договора) (дата заключения договора)

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

действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемое в  
дальнейшем \_\_\_\_\_ (Устава, Положения, Доверенности)

"Исполнитель", с одной стороны и \_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О. Заказчика)

именуемый 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  
(населенный пункт)

услуги.

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 \_\_\_\_\_ суток 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

---

---

---

---

---

---

Исполнитель

Заказчик