МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края

**«НОВОРОССИЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА И ЭКОНОМИКИ»**

**(ГАПОУ КК «НКСЭ»)**

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

**ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»**

по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

(базовая подготовка)

2016

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮЗам. директора по УР \_\_\_\_\_\_\_\_Н.В.Плющева«\_\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_ г. | ОДОБРЕНОна заседании ЦМК дисциплин специальностей сервиса и рекламыпротокол № \_\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_ г. Председатель ЦМК \_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Будылдина | КОС по профессиональному модулю составлен на основании ФГОС для укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм» для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», приказ Министерства образования и науки РФ № 475 от 07.05.2014 г., зарегистрирован в Минюсте регистрационный №32876 от 26.06.2014 г. |
| CОГЛАСОВАНОНаучно-методический совет протокол №\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Э.М. Ребрина |  |  |

Разработчик:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Достовалова

преподаватель спец.дисциплин

ГАПОУ КК «НКСЭ»

Рецензенты:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.В. Бессарабова

преподаватель спец.дисциплин

ГАПОУ КК «НКСЭ»

:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Э. Фарзалиева

Начальник службы приема и размещения

ООО «Гостиничный комплекс «Бригантина»

# СОДЕРЖАНИЕ

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 4

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ 5**

# 3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 8

**1 ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Комплект оценочных средств (КОС) предназначен для оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг».

КОС разработан на основании:

* программы подготовки специалистов среднего звена (основной профессиональной образовательной программы) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовая подготовка);
* рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг».

КОС включает контрольные материалы для проведения итоговой аттестации в форме экзамена квалификационного.

Формы промежуточной аттестации представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Формы промежуточной аттестации

|  |  |
| --- | --- |
| Элементы модуля, профессиональный модуль | Формы промежуточной аттестации |
| МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг | Экзамен (Э) |
| ПП.01 Производственная практика | Дифференцированный зачет (ДЗ) |
| Профессиональный модуль  | Экзамен квалификационный (ЭК) |

**2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ**

**2.1. Профессиональные и общие компетенции**

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций, таблицы 2, 3.

Таблица 2 - Профессиональные компетенции

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты****(освоенные профессиональные компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** |
| ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его | Организация рабочего места службы бронирования в соответствии с профессиональными стандартами работников туристской индустрии и правилам предоставления гостиничных услуг РФ; |
| Скорость приема заказа от потребителей; |
| Точность принимаемой информации от потребителя; |
| Определение способа и вида бронирования согласно положению о службе приема и размещения отеля; |
| Полнота выполнения технологии резервирования номеров–мест с установленной технологией; |
| Правильный выбор технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров-мест; |
| Уверенное владение иностранными зыками. |
| ПК 1.2. Бронировать и вести документацию  | Четкая последовательность и соблюдение технологии резервирования номеров–мест согласно положению о службе приема и размещения отеля; |
| Быстрое определение способа и вида бронирования; |
| Точность и грамотность оформления необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ; |
| Ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями; |
| Правильный выбор технического, телекоммуникационного средства и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования; |
| Уверенное владение иностранными языками. |
| ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании | Своевременное информирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг, в т.ч о бронировании; |
| Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования; |
| Выполнение подтверждения и аннуляции бронирования соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ; |
| Уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров; |
| Тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; |
| Правильный выбор способов обработки полученной информации от клиента; |
| Уверенное владение иностранными языками. |

Таблица 3 - Общие компетенции

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты****(освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** |
| ОК 1. Понимать сущность исоциальную значимость своей будущейпрофессии, проявлять к ней устойчивыйинтерес | Своевременное и качественное выполнениеучебных заданий по профессиональному модулю |
| Повышение качества результата обучения по ПМ; |
| Участие в студенческих олимпиадах, научных конференциях; |
| Участие в органах студенческого самоуправления; |
| 6.Участие в социально-проектной деятельности. |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | Выбор и применение методов и способов для организации собственной деятельности; |
| Оценка эффективности и качества выполнения типовых методов и способов выполнения профессиональных задач. |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Аргументированный анализ текущей ситуации; |
| Обоснованный подбор средств для решения нестандартных профессиональной задачи; |
| Понимание личной ответственности за предложенные решения. |
| Эффективный поиск необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального личностного развития | Использование различных источников, включая электронные, необходимые для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 5. Использовать информационно- коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Организация рабочего места (зоны) менеджера служб бронирования с использованием информационно-коммуникационных технологий; |
| Грамотное владение менеджерами службы бронирования гостиничных услуг информационно-коммуникационными технологиями |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения на основе норм деловой культуры общения; |
| Проявление лидерских качеств; |
| Проявление готовности к обмену информацией; |
| Проявление терпимости к типичным конфликтным ситуациям, возникающим в ходе деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг. |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за результат выполнения заданий | Самоанализ и коррекция результатов собственной работы; |
| Готовность менеджера брать на себя ответственность за работу других сотрудников службы бронирования. |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; |
| Организация самостоятельного планирования повышения квалификации по направлению «Бронирование гостиничных услуг»; |
| Проявление самостоятельности при определении приоритетных задач профессионального и личностного развития. |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Анализ инноваций, используемых в работе службы бронирования; |
| Владение современными инфо-коммуникационными технологиями в профессиональной деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг. |

**3 ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**Пакет экзаменатора**

**3.1 Типовые экзаменационные вопросы и практические задания по МДК 01.01**

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ:**

1. Функции службы бронирования
2. Международные гостиничные цепи. Франчайзинг
3. Формирование сайта гостиницы
4. Характеристика номера высшей категории «студия»
5. Характеристика номера высшей категории «люкс»
6. Характеристика номера высшей категории «джуниор сюит»
7. Характеристика номера высшей категории «сюит»
8. Характеристика номера высшей категории «апартамент»
9. Характеристика номера первой категории «стандарт»
10. Характеристика основных гостиничных служб
11. Стандарт приема заявки на бронирование по телефону
12. Требования, предъявляемые к персоналу службы бронирования
13. Личностные качества, необходимые специалисту в сфере гостеприимства
14. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования с другими отделами гостиницы
15. Основные нормативно-правовые документы в сфере гостиничной деятельности в Российской Федерации
16. Способ гарантии бронирования – ваучер
17. Способ гарантии бронирования – перевод предварительной оплаты
18. Способ гарантии бронирования – гарантирование компанией
19. Способ гарантии бронирования – внесение депозита
20. Способ гарантии бронирования – гарантия кредитной картой
21. Технологический цикл обслуживания гостей
22. Источники заявок на бронирование
23. Каналы получения заявок на бронирование
24. Показатели бронирования
25. Отказ в бронировании номера гостю
26. Гарантированное бронирование
27. Негарантированное бронирование
28. Сверхбронирование (двойное) бронирование
29. Понятия «заказчик» и «потребитель» согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ от 2015 года
30. Типы питания в гостинице
31. Этапы процесса бронирования
32. Последовательность Интернет-бронирования
33. Ранний заезд: понятие, правила расчета
34. Поздний выезд: понятие, правила расчета
35. Присоединенная сеть бронирования
36. Неприсоединенная система бронирования
37. Процедура оформления подтверждения бронирования
38. Процедура работы с заявками на бронирование, поступившими по электронной почте
39. Процедура внесения изменений в бронирование
40. Процедура аннуляции гарантированного бронирования
41. Процедура аннуляции негарантированного бронирования
42. Процедура перевода негарантированного бронирования в гарантированное
43. Процедура работы с письмами-заявками на бронирование по безналичному расчету
44. Групповое (коллективное) бронирование
45. Комитмент-условия приобретения блоков номеров
46. Приобретение туроператором блоков номеров на условиях «элотмента»
47. Аренда отеля Туроператором
48. Безотзывное бронирование – как рисковая форма взаимодействия гостиниц и туроператоров.
49. Приоритетное бронирование – как безрисковая форма взаимодействия гостиниц и туроператоров.
50. Повышенная комиссия – как безрисковая форма взаимодействия гостиниц и туроператоров.
51. Работа по разовым заявкам – как безрисковая форма взаимодействия гостиниц и туроператоров.
52. Опубликованный тариф
53. Корпоративная цена
54. Показатели оценки деятельности гостиницы
55. Особенности гостиничных услуг
56. Правило «15 и 5 шагов».
57. Комплексные автоматизированные системы в гостиничном бизнесе
58. Понятие «качество» относительно гостиничной услуги
59. Телефонный этикет
60. Ошибки операторов при бронировании

**ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ:**

1. Рассчитайте стоимость проживания в отеле: По желанию Гостя и наличию свободных номеров возможен поздний выезд из отеля, т.е. после расчетного часа окончания обслуживания, за дополнительную оплату. Стоимость при позднем выезде из Отеля составляет: с 12.00 до 18.00 часов – оплата за половину суток; с 18.00 до 00.00 часов – оплата за полные сутки.

Заезд 10 апреля в 15:00

Выезд 15 апреля в 17:00

Стоимость номера – 2400 рублей.

1. Рассчитайте стоимость проживания в отеле: Гость хочет гарантированно получить номер при раннем заезде в отель (с 00:00 до 11:00), ему необходимо забронировать и оплатить услугу «Ранний заезд», стоимость которой составляет 50% от стоимости первых суток проживания, включая завтрак.

Заезд 01.01. в 07:00

Выезд 05.01 в 11:00

Стоимость номера – 10 000 рублей.

1. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле: Расчетным часом начала обслуживания (время заезда) в Отеле считается 14:00 часов на дату заезда Гостя. Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда) в Отеле считается 12:00 часов в день выезда Гостя. Ранний заезд (с 00:00 до 12:00 – 50 % доплата, с 12:00 до 14:00 - бесплатно). Поздний выезд (с 12:00 до 18:00 – почасовая доплата).

Заезд 19.11. в 10:00

Выезд 29.1 в 16:00

Стоимость номера – 500 у.е.

1. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле: Плата за проживание взимается с 12 часов текущих суток по местному времени. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за полные сутки.

Заезд 11.04. в 01:00

Выезд 11.04 в 15:00

Стоимость номера – 11200 рублей.

1. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле: Время заезда в гостиницу «Индиго» - 15 часов дня по Московскому времени. Ранний заезд (с 00:00 до 13:00 – 50 % доплата, с 13:00 до 15:00 - бесплатно).

Заезд 05 марта в 10:00

Выезд 25 марта в 10:00

Стоимость номера – 13600 руб.

1. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле: В отеле применяется следующяя тарификация: с 09.00 до 14.00 - льготное время, т.е. заселение без оплаты при наличии свободных номеров; с 00.00 до 09.00 – 50% от стоимости номера при наличии свободных номеров.

Заезд 28 декабря в 11:00

Выезд 01 января в 11:00

Стоимость номера – 25500 рублей.

1. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле: При выезде после расчетного часа применяется следующая тарификация: с 12.00 до 14.00 – льготное время, без оплаты при наличии свободных номеров; с 14:00 до 24:00 – 50% от стоимости номера при наличии свободных номеров.

Заезд 01 сентября в 23:00

Выезд 11 сентября в 15:00

Стоимость номера – 4600 рублей.

1. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле: При выезде после расчетного часа применяется следующая тарификация: с 12:00 до 14:00 – льготное время, без оплаты при наличии свободных номеров; с 14:00 до 24:00 – 50% от стоимости номера при наличии свободных номеров. Ранний заезд – с 00:00 до 10:00 – 50% от стоимости номера с 10:0 до 14:00 – почасовая оплата при наличии свободных номеров.

Заезд 01.04. в 03:00

Выезд 25.04 в 21:00

Стоимость номера – 11600 рублей.

1. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле: Согласно Правилам проживания в гостинице «Космос» установлено время заезда в 14 часов дня по московскому времени.

Заезд 05 марта в 18:00

Выезд 26 марта в 11:00

Стоимость номера – 15600 руб.

1. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле Плата за проживание взимается с 14 часов текущих суток по местному времени. В случае проживания более суток расчет происходит по следующему принципу: ранний заезд до расчетного часа (12:00) – оплата не взимается при наличии свободных мест; поздний выезд: с 12:00 до 18:00 – доплата 50% от стоимости номера; поздний выезд: после 18:00 – доплата 100% от стоимости номера.

Заезд 08.05. в 06:00

Выезд 16.05 в 20:00

Стоимость номера – 550 у.е.

1. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле: Размещение гостя в забронированном номере до 14-00 допускается только по факту готовности номера к заселению. В этом случае действует "тариф за ранний заезд": при размещении гостя в забронированном номере с 00.00 до 06:00 текущих суток, плата за бронь взимается дополнительно в размере 50% от стоимости номера;

Заезд 01.02. в 01:00

Выезд 22.02 в 12:00

Стоимость номера – 3000 у.е.

1. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле: Размещение гостя в забронированном номере до 14-00 допускается только по факту готовности номера к заселению. В этом случае действует "тариф за ранний заезд": при размещении гостя в забронированном номере с 06.00 до 10:00 текущих суток, плата за бронь взимается дополнительно в размере 25% от стоимости номера;

Заезд 11.11 в 09:00

Выезд 15.11 в 10:00

Стоимость номера – 5000 рублей

1. Гостиничный комплекс категории «3 звезды» «Фрегат» предлагает к продаже 2 000 номеров. На 01.08. было заселено 1500 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы по состоянию на 01.08.
2. Гостиничный комплекс категории «5 звезды» «Жемчужина» предлагает к продаже 231 номеров. На 01.05. было заселено 150 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы по состоянию на 01.05.
3. В гостинице «Бригантина» 01.07. было продано 10 номеров по цене 1500 рублей в сутки, 15 номеров по 3500 рублей и 2 номера по 6500 рублей. Рассчитайте среднюю цену гостиничного номера в гостинице «Бригантина».
4. В течение дня в отеле «Кемпински Гранд Отель Геленджик» было занято 1234 номера, общая стоимость которых составила 6 млн. рублей. Рассчитайте среднюю цену гостиничного номера за день.
5. 01.01. в гостевом доме «Екатерина» было продано 50 номеров категории «Стандарт одноместный» по цене 2500 рублей. Рассчитайте общее количество гостей, проживающих в гостевом доме 01.01 и среднюю стоимость номерного фонда.
6. Гостиница «ХХХ» заключила с Туроператором «А» договор на аренду с 01.03. по 01.09., согласно которому в аренду сдается 500 стандартных номеров, предоставляется скидка 50 % от стоимости номера (3000 рублей). Рассчитайте стоимость аренды по договору.
7. Гостиница «ХХХ» заключила с Туроператором «ТвойТур» договор на аренду с 01.05. по 01.10., согласно которому в аренду сдается 123 стандартных номеров, предоставляется скидка 43 % от стоимости номера (1500 рублей). Рассчитайте стоимость аренды по договору.
8. Гостиница «ХХХ» заключила с Туроператором «Б» договор на комитмент-условиях с 01.05. по 01.10. на блок в 50 номеров «люкс», предоставляется скидка 40 % от стоимости номера (5000 рублей). Рассчитайте стоимость по этому договору комитмент-условий.
9. Гостиница «ХХХ» заключила с Туроператором «ЛюбоТур» договор на комитмент-условиях с 01.04. по 01.10. на блок в 100 номеров «люкс» (4500 рублей) и 150 номеров «стандарт» (1600 рублей), предоставляется скидка 49 % от стоимости номеров.. Рассчитайте стоимость по этому договору комитмент-условий.
10. Гостиница «ХХХ» заключила с Туроператором «В» договор на элотмент-условиях с 15.04. по 15.10. на жесткий блок в 30 номеров «студия», предоставляется скидка 35 % от стоимости номера (3500 рублей). Рассчитайте стоимость по этому договору элотмент-условий.
11. Гостиница «ХХХ» заключила с Туроператором «СолнцеТур » договор на элотмент-условиях с 01.09. по 01.11. на жесткий блок в 130 номеров «студия», предоставляется скидка 32 % от стоимости номера (2500 рублей). Рассчитайте стоимость по этому договору элотмент-условий.
12. В гостиницу «ХХХ» поступила заявка от Туроператора «С» на бронирование 15 номеров «апартамент» (стоимость номера 11600 рублей) с 05.07. по 15.07. С данным Туроператором Гостиница сотрудничает постоянно, поэтому статус для поступившей брони установить «приоритетный» и рассчитать стоимость услуг с учетом комиссии в 13%.
13. Гостиница «Хрустальная» получила от аудиторской компании, заявку на бронирование мест для участников семинара: 60 двухместных номеров первой категории (1900 рублей в сутки) для проживания участников семинара сроком на шесть суток; и аренду конференц-зала на 150 человек на 10 часов (стоимость часа составляет 500 рублей). С данной аудиторской компанией заключен договор со скидкой в 3 %. Рассчитайте сумму стопроцентной предоплаты по указанной заявке.
14. Гостиница «Престиж» получила от компании АО «Черномортранснефть», заявку на бронирование мест для участников семинара: 10 двухместных номеров категории «люкс» (6900 рублей в сутки) для проживания участников семинара сроком на 10 суток; и аренду конференц-зала на 10 часов (стоимость часа составляет 1500 рублей, в стоимость аренды конференц-зала входит переносной флипчарт (с маркером и блоком бумаги), проектор, компьютер (ноутбук), колонки, микрофон, трибуна, кулер). С компанией АО «Черномортранснефть» заключен договор со скидкой в 9 %. Рассчитайте сумму стопроцентной предоплаты по указанной заявке.
15. В гостевой дом «Уют» поступила заявка на бронирование одного двухместного номера «люкс» 5600 рублей в сутки с дополнительным спальным местом для ребенка (доп.кроватка 1000 рублей в сутки) на 7 дней. Также в заявке был заказан трансфер от аэропорта до гостиницы (50 рублей посадка, расстояние от аэропорта до гостиницы составляет 50 км). Рассчитайте сумму стопроцентной предоплаты по указанной заявке.
16. В гостиничный комплекс «Атмосфера» по факсу поступила заявка на бронирование для трюистической группы 30 двухместных номеров «стандарт» 2600 рублей в сутки на 7 дней. В заявке был указан пакет питания «полупансион» (1000 рублей в сутки с человека) и 5 экскурсий на каждого человека (стоимость одной экскурсии 500 рублей). Рассчитайте сумму стопроцентной предоплаты по указанной заявке.
17. В отель «Морской рай» поступила заявка через центральную систему бронирования booking.com на бронирование на 5 суток следующих номеров: 1 номер «стандарт» 1600 руб/сутки, 1 номер «студия» - 2600 руб/сутки, 1 номер «люкс» - 4600 руб/сутки, 1 номер «сюит» - 6600 руб/сутки. Заезд 01.09 в 05:00 (это тариф «ранний заезд» - 50 % от стоимости номера). Рассчитайте сумму стопроцентной предоплаты по указанной заявке, если на весь этот заказ предусмотрена скидка в 3 %.
18. В отеле «Загадка» было проанализировано, что в течение года 2 % гостей с гарантированным бронированием не появились в отеле, 10 % гостей – вовремя отказались от брони и 5 % гостей постоянно продлевают свое проживание. Рассчитайте процент возможного двойного бронирования (на сколько процентов можно принимать заявок больше реального количества номеров) при полной загрузке отеля.

**3.2Типовые задания для комплексной оценки по экзамену квалификационному**

Задание для экзаменующегося (по вариантам).

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9.

Инструкция**:**

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Продемонстрируйте умение решения расчетных задач с применением правил бронирования.
3. Продемонстрируйте умение решения ситуационных задач.
4. Продемонстрируйте умение обоснования теоретических ответов.
5. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

**ЗАДАНИЕ 1.** Гость заехал в номер отеля 21 января в 19 часов. Выехал из номера 23 января в 15 часов. Стоимость номера 2500 руб,/сут. Рассчитайте гостя. Объясните, какими законами, документами необходимо воспользоваться в данном случае.

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
2. Расчетный час в гостинице
3. Охарактеризуйте порядок расчета оплаты за проживание в гостинице, опишите сопроводительные документы.

**ЗАДАНИЕ 2.** Гостиница «Хрустальная» получила от аудиторской компании, заявку на бронирование мест для участников семинара:

- 50 одноместных номеров первой категории для проживания участников семинара сроком на 2 суток;

- аренда конференц-зала на 10 часов.

Аудиторская компания просит подтвердить заявку и выставить счет на стопроцентную предоплату услуг.

Дополнительные сведения о ценах:

- услуги проживания в номере первой категории – 1800 рублей в сутки;

- аренда зала – 500 рублей в час.

1. Разъясните в соответствии с действующими Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ порядок заключения договора на бронирование мест в гостинице и формы подачи заявок; недостатки и преимущества каждого из способов подачи заявок.
2. Назовите основные сведения, которые должна содержать заявка и как исключить фактор ошибок и неполноты сведений в заявке, полученной по телефону?
3. Рассчитайте сумму предоплаты по указанному заданию.

**ЗАДАНИЕ 3.** Подсчитайте суммы к оплате по квитанциям предварительного и окончательного расчетов за основные и дополнительные услуги гостиницы. Стоимость проживания в однокомнатном одноместном номере 2000 рублей в сутки :

|  |  |
| --- | --- |
| Вид платежа | Сумма, руб. |
| Бронирование услуги -  | ? |
| Проживание - 5 (пять)суток | ? |
| Итого к оплате:  | ? |
|  |  |
| Вид платежа | Сумма, руб. |
| Обслуживание в номере (питание – завтрак) | 600,00 |
| Пользование сауной | 150 |
| Химчистка одежды и обработка личного белья | 420,00 |
| Заказ такси | 50 |
| Всего к оплате: | ? |

Дайте характеристику основных служб гостиницы.

Опишите технологический цикл взаимодействий службы бронирования со службами гостиницы

**ЗАДАНИЕ 4.** Руководитель группы туристов заселился в одноместный номер, и это был уже не первый его приезд в гостиницу. Размещение гостя зарегистрировано в 7 часов утра 3 января, фактический выезд зарегистрирован 5 января в 15:00 часов.

Дополнительные сведения:

- гость является постоянным клиентом гостиницы;

- размещение в гостиницу произведено без предварительной заявки;

- базовая цена проживания в номере составляет 1500 рублей в сутки.

1 Перечислите категории лиц, которым предоставляются скидки на услуги и назовите основные документы, регламентирующие порядок их применения.

2 Какой порядок оплаты за услуги проживания установлен Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ?

3 Необходимо рассчитать сумму к оплате за услугу проживания.

**ЗАДАНИЕ 5.** Подсчитайте суммы к оплате по квитанциям предварительного и окончательного расчетов за услуги гостиницы. Стоимость проживания в однокомнатном одноместном номере 1800 рублей в сутки :

|  |  |
| --- | --- |
| Вид платежа | Сумма, руб. |
| Бронирование услуги -  | ? |
| Проживание - 5 (пять)суток | ? |
| Итого к оплате:  | ? |

|  |  |
| --- | --- |
| Вид платежа | Сумма, руб. |
| Продление проживания – 2 (двое) суток | ? |
| Обслуживание в номере (питание – завтрак) | 680,00 |
| Химчистка одежды и обработка личного белья | 420,00 |
| Всего к оплате: | ? |

Назовите формы оплаты за услуги гостиниц и какой документ установленной формы подтверждает факт состоявшегося публичного договора между гостиницей как исполнителем услуг и потребителем гостиничных услуг?

Назовите документы, на основании которых осуществляется поселение в гостиницу и оформляется договор на проживание.

**ЗАДАНИЕ 6.** После утомительной шестичасовой дороги в жаркий полдень гость прибыл в новую гостиницу, где для него по заявке партнеров по бизнесу был забронирован номер. Гость предполагал провести трое суток в атмосфере эффективной работы и отдыха. Но два дня в напряженной деловой атмосфере пролетели как два часа, и к вечеру второго дня он принял решение возвращаться домой ночным рейсом.

1. Какие виды бронирования действуют на практике в гостиницах, какие преимущества имеет гость или гостиница в каждом случае бронирования?
2. Поясните порядок оформления проживания в гостинице, выдачи ключа от номера и возврата неиспользованной суммы аванса за услуги проживания.

3 Каковы мотивы выбора гостиницы потенциальными клиентами?

**ЗАДАНИЕ 7.** В условиях рыночной экономики гостиницы, стараются продвигать услуги в широком ассортименте для увеличения спроса и доходности своего предприятия. Услуга брони является дополнительным фактором пополнения доходов гостиницы, а неукоснительное выполнение заявок является частью качественной оценки эффективности работы гостиницы.

1 Поясните назначение перечисленных ниже форм и назовите основные сведения, которые в них содержатся:

- заявка на бронирование номера (места) в гостинице;

- анкета гостя.

2 Как автоматизация процессов управления приема и размещения гостей влияет на формирование внутренней среды гостиницы и уровень требований, предъявляемых к персоналу?

3 По каким качествам оценивается претендент на занятие вакантной должности при подборе и отборе? Назовите каналы побора претендентов.

**ЗАДАНИЕ 8.** Гость забронировал номер при помощи сети Интернет, воспользовавшись услугами централизованной системы бронирования. Размещение гостя зарегистрировано в 9.30 часов утра 30 октября, фактический выезд зарегистрирован
3 ноября в 15 .00 часов.

Дополнительные сведения:

- гость является постоянным клиентом гостиницы;

- размещение в гостиницу произведено по предварительному бронированию;

- базовая цена проживания в номере составляет 2500 рублей в сутки.

1. Централизованная система бронирования (присоединенная и не присоединенная)
2. Технология обработки данных и оперативного учета заявок при Интернет-бронировании.
3. Необходимо рассчитать сумму к оплате за услугу проживания.

**ЗАДАНИЕ 9.** Приехав с деловой поездкой Саусян Егор Георгиевич, провел время с пользой для себя и заключил несколько выгодных сделок. Удовлетворенный собой, он решил остаться в гостинице еще на пару дней, чтобы отдохнуть…

1. Гость, проживающий в отеле, хочет продлить проживание, но номер уже забронирован другим человеком. Ваши действия?
2. Профессиональный риск при работе в контактных службах гостиниц.
3. Двойное бронирование

**ЗАДАНИЕ 10.** В результате задержки авиарейса, гость, забронировавший номер, опоздал на восемь часов. Поняв, что рейс задерживается, и он опоздает, гость позвонил в гостиницу и попросил перевести негарантированное бронирование в гарантированное.

1. Гость забронировал номер, но приехал позже оговоренного срока (опоздал). Берется ли с него какая-либо оплата? Что должно быть указано в заявке на бронирование?
2. Виды резервирования в гостинице.
3. Охарактеризуйте способ перевода негарантированного бронирования в гарантированное.

**ЗАДАНИЕ 11.** Подсчитайте суммы к оплате по квитанциям предварительного и окончательного расчетов за услуги гостиницы. Дополнительные сведения (гость является постоянным клиентом гостиницы). Стоимость проживания в однокомнатном одноместном номере 1800 рублей в сутки :

|  |  |
| --- | --- |
| Вид платежа | Сумма, руб. |
| Бронирование услуги -  | ? |
| Проживание - 3 (трое) суток | ? |
| Размер скидки | ? |
| Итого к оплате:  | ? |

|  |  |
| --- | --- |
| Вид платежа | Сумма, руб. |
| Обслуживание в номере (питание – завтрак) | 680,00 |
| Всего к оплате: | ? |

Сформулируйте порядок применения льготных тарифов на услуги

Сформулируйте правила, порядок и формы оплаты услуг бронирования .

**ЗАДАНИЕ 12.** В результате отмены авиарейса по погодным условиям, гость, забронировавший номер, не приехал, так как из-за задержки ему пришлось пересмотреть планы провести рождественские каникулы в другом городе. В результате этого гостиница по наступлению 18.00 в день предполагаемого заезда аннулировала бронь гостя.

1. Гость забронировал номер, но не воспользовался бронью (не приехал). Ваши действия?
2. Процесс бронирования мест в гостиницах.
3. Аннуляция негарантированного бронирования.

**ЗАДАНИЕ 13.** Отель «Лагуна», п.Кабардинка, приглашает к сотрудничеству туроператоров. Работа на условиях комитмента (размер комитмента оговорен в гостиничном контракте и составляет 80%). Рассчитать размер предоплаты, вносимой туроператором, если размер блока составляет 30 номеров категории «стандарт» сроком с 01.06 по 01.09. Цена стойки сезон – 2000 руб.сут., межсезонье 1200 руб/сут. Предоплата производится до 01.05.

1. Рассчитать размер прибыли, полученный туроператором, если заполняемость блока мест по комитменту составила 90%.
2. Кодекс взаимоотношений между гостиницами и турбюро
3. Покупка блока мест на условиях комитмента .

**ЗАДАНИЕ 14.** Крупная корпорация заключила с гостиничным предприятие ОАО «Интурист-Краснодар» договор на бронирование конференц-зала для проведения семинара. По договору счет должен быть оплачен не позднее 3-х рабочих дней с момента выставления счета. В случае подтверждения бронирования , заказчику выставляется счет на аренду конференц-зала, отель оставляет за собой право аннулировать бронирование.

1. В каком случае отель имеет право аннулировать договор и какой порядок расчетов за услуги бронирования.
2. Технология резервирования дополнительных услуг.
3. Аннуляция бронирования

**ЗАДАНИЕ 15.** Договор о текущем бронировании является наиболее типичным договором для туроператоров, занимающихся организацией индивидуального туризма. По данному договору туроператор не получает от гостиницы никакой квоты мест. При обращении клиента к туроператору фирма направляет заявку на бронирование в гостиницу и только после получения подтверждения о наличии свободных мест на установленные сроки производит продажу гостиничных услуг. При таком варианте взаимоотношений действуют обычные тарифы на гостиничные номера.

1. Схемы взаимодействия современного отеля и туроператора: агентский договор.
2. Виды тарифов. Системы скидок.
3. Перечислить составляющие документооборота в службе бронирования.

**ЗАДАНИЕ 16.** Господин Иванов приехал и поселился в отель в 7.00 3.01.13 и выехал в 12.00 8.01.13 . Время проживания в гостинице составило пять суток. Гость приехал ранее расчетного часа, предварительно забронировав номер при помощи сети Интернет.

Стоимость проживания в номере составила 1700 рублей в сутки.

1. Произведите окончательный расчет за услуги проживания.
2. Процесс бронирования мест в гостиницах.
3. Источники и каналы получения запросов на бронирование номеров и мест в гостинице.

**ЗАДАНИЕ 17.** В соответствии с договором гостиничные услуги оплачиваются туроператором, а обслуживание туристов осуществляется согласно ваучерам. Все дополнительные услуги в данном случае оплачиваются клиентом. Согласно комиссионному договору гостиница ежемесячно выплачивает туроператору комиссионное вознаграждение, не предоставляя ему при этом скидок и льгот. Размер комиссии соответствует размеру скидки, указанной в договоре.

По договору с туроператором в гостиницу въехала группа туристов в составе 7 человек на трое суток. Размер стоимости номера по опубликованным тарифам составил 2500 рублей в сутки.

1. Рассчитайте размер комиссионного вознаграждения туроператора
2. Работа на условиях приоритетного бронирования.
3. Взаимодействия гостиниц с туристическими фирмами, групповое бронирование

**ЗАДАНИЕ 18.** Обеспечение высокого уровня обслуживания в гостинице в современных условиях возможно только с применением новых технологий. Такие технологии предусматривают автоматизацию многих гостиничных процессов, в частности электронное резервирование, и способствуют улучшению качества обслуживания при сокращении обслуживающего персонала. Обычным явлением становится совмещение профессий, что вызывает потребность в более фундаментальной подготовке персонала, в обучении его нескольким профессиям.

1. Принципы автоматизации управления технологическими процессами в гостиницах.
2. Комплексные автоматизированные системы в гостиничном бизнесе
3. Понятие «качество» относительно гостиничной услуги.

**ЗАДАНИЕ 19.** Господин Петров забронировал номер на семь суток. При бронировании клиент предоставил администратору бронирования номер своей кредитной карты. Номер оставался за гостем до расчетного часа суток, следующих за предполагаемым днем заезда. Но в виду непредвиденных обстоятельств заказчик забронировал номер, но не приехал в отель (не аннулировав заявку).

1. Виды бронирования. Гарантированное бронирование.
2. Порядок осуществления наличных денежных расчетов в гостиницах.
3. Аннуляция гарантированного бронирования.

**ЗАДАНИЕ 20.** Отель «У моря», сотрудничает с туроператором «Мир вместе с нами» на условиях элотмента (размер элотмента оговорен в гостиничном контракте и составляет 70%). Рассчитать размер предоплаты, вносимой туроператором, если размер блока составляет 30 номеров категории «стандарт улучшенный» сроком с 1.06 по 1.09. Цена стойки сезон – 3400 руб.сут., межсезонье 2000 руб/сут. Предоплата производится за 14 дней до предполагаемого заезда .

1. Рассчитать размер прибыли, полученный туроператором, если заполняемость блока мест по элотменту составила 100%.
2. Покупка блока мест на условиях элотмента.
3. Основные формы сотрудничества гостиницы и туроператора.

**ЗАДАНИЕ 21.** На рисунке представлен цикл обслуживания клиента в гостинице



1. Характеристика основных служб гостиницы.
2. Функции службы бронирования в гостиницах. Положение об отделе бронирования
3. Охарактеризуйте этапы гостевого цикла.

**ЗАДАНИЕ 22.** 13 января 2004г. в 8 часов утра клиент заселился в номер люкс, цена которого по прейскуранту составляет 1180 рублей в сутки (с учетом НДС). Посетитель выехал из номера 15 января в 17 часов. Почасовой тариф за номер люкс установлен в размере 47,20 рублей (в том числе НДС).

Гость прожил в гостинице двое полных суток (с 12 часов 13 января до 12 часов 15 января). Плата за проживание с 8 часов до 12 часов 13 января не взимается. Оплата за проживание с 12 часов до 17 часов 15 января (не более 6 часов) взимается по часовому тарифу.

1. Произведите окончательный расчет гостя.
2. Информация об услугах, которая доводится до сведения потребителя в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».
3. Принципы и тенденции повышения качества обслуживания в российских гостиницах

**ЗАДАНИЕ 23.** На основании «шахматки» дежурный по этажу составляет ежедневно наряд на уборку номеров с указанием вида уборки и горничной, которая будет ее производить, кроме того, на основании данных этого документа дежурный по этажу всегда знает, какие дополнительные услуги, необходимо предоставить клиенту.

Дополнительные сведения:

- Гостиница «Турист»

- Список проживающих на третьем этаже.

- Дата заполнения 10.01.13г.

- Дежурный администратор Федорова М.С.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № комнаты | Тариф | Услуги | Заезд | Отъезд(предварит.) | Индекспоселения | Ф.И.О | Страна | Дата смены белья |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Заполните список проживающих на этаже (шахматку) и раскройте его сущность.
2. Технологический цикл взаимодействий службы бронирования со службами гостиницы
3. Принципы автоматизации управления технологическими процессами в гостиницах.

**ЗАДАНИЕ 24.** Подсчитайте суммы к оплате по квитанциям предварительного и окончательного расчетов за услуги гостиницы. Дополнительные сведения (гость является клиентом-корпорантом). Стоимость проживания в однокомнатном одноместном номере 1800 рублей в сутки :

|  |  |
| --- | --- |
| Вид платежа | Сумма, руб. |
| Бронирование услуги -  | ? |
| Проживание - 4 (четверо) суток | ? |
| Размер скидки | ? |
| Итого к оплате:  | ? |

|  |  |
| --- | --- |
| Вид платежа | Сумма, руб. |
| Обслуживание в номере (питание – завтрак) | 570,00 |
| Всего к оплате: | ? |

Опишите особенности корпоративных скидок, льготных категорий потребителей.

Объясните профессиональную компетентность и профессионализм работника службы бронирования гостиничных услуг.

**ЗАДАНИЕ 25.** В пик сезона гостиница «Южная» сотрудничает с двумя туроператорами. Туроператор «Мир вокруг нас» является постоянным партнером гостиницы и регулярно поставляет группы на заселение. Туроператор «Акватория» работает с гостиницей вперые на условиях разовой заявки. Администратор бронирования в первую очередь рассмотрела заявку и забронировала номера для клиентов фирмы «Мир вокруг нас». Насколько правомерны ее действия?

1. Процесс обработки письма-заявки на размещение в гостинице.
2. Работа на условиях приоритетного бронирования.
3. Человеческий фактор в гостиничном бизнесе

**ЗАДАНИЕ 26.** В условиях постоянно развивающихся Интернет-технологий, бронирование мест в гостиницах через сеть Интернет становится уже привычным делом. В гостинице «Жемчужная» процент бронирования через Интернет сравнительно невысок. Администратор бронирования оправдывает это тем, что российский клиент привык действовать по старинке и бронировать номера более привычным способом. Но в то же время, процент гостей, заезжающих по предварительному бронированию, осуществляемому по телефону, так же снижается. Что можно предпринять в сложившейся ситуации?

1. Система бронирования гостиниц и авиарейсов в сети Интернет: поиск, формирование запроса, бронирование
2. Культура речи и стандарт телефонного этикета.
3. Создание собственной информационной web-страницы

**ЗАДАНИЕ 27.** Из отзыва гостя: «Приехали в Анапу на майские праздники, а бронь нашу сняли по неизвестной причине ( по словам администратора не дозвонились, чтобы уточнить приедем мы или нет). А мы 7 часов в дороге на машине, с детьми. Администратор первый день на работе, девушка, которая сняла бронь, ушла в отпуск, а тут мы со скандалом... А еще и цену подняли и то, что мы бронировали по другой цене, никого не волнует. Два часа ругани на ресепшн и для нас снимают бронь каких-то "важных" людей, которые, может быть, соизволят завалится в заказанный нами месяц назад коттедж. Правда, заплатить пришлось по новой цене. Администратор-новичок молодец, не оставила нас на улице….»

1. Измерение качества услуг в гостинице. Степень удовлетворенности и оценка потребителя
2. Человеческий фактор в гостиничном бизнесе
3. Должностные обязанности работников службы бронирования.

**ЗАДАНИЕ 28.** В Сочи открылась гостиница «Ритц» с использованием товарного знака, логотипа и фирменного стиля гостиничной цепи «Ритц», но не входящая в данную цепь. Насколько правомерны действия руководства вновь открывшейся гостиницы. Что определяет работу гостиниц по системе фрайчайзинга?

1. Правовое регулирование гостиничной деятельности.
2. Международные гостиничные цепи.
3. Основные модели организации гостиничного дела.

**ЗАДАНИЕ 29.** Гостиница «Солнечная» заключила с Туроператором «1001-ТУР» договор на комитмент-условиях с 01.05. по 01.10. на блок в 50 номеров «люкс», предоставляется скидка 40 % от стоимости номера (5000 рублей). Рассчитайте стоимость по этому договору комитмент-условий.

1. Объясните, в чем особенность приобретения блоков номеров Туроператором на комитмент-условиях?
2. Опишите рисковые формы взаимодействия Гостиниц и Туроператоров.
3. Правила заполнения бланков бронирования турагентств и туроператоров.

**ЗАДАНИЕ 30.** Гостиница «Три Кита» заключила с Туроператором «Полетели!» договор на элотмент-условиях с 15.04. по 15.10. на жесткий блок в 30 номеров категории «студия», предоставляется скидка 35 % от стоимости номера (3500 рублей). Рассчитайте стоимость по этому договору элотмент-условий.

1. Объясните, в чем особенность приобретения блоков номеров Туроператором на элотмент -условиях?
2. Опишите безрисковые формы взаимодействия Гостиниц и Туроператоров.
3. Правила заполнения бланков бронирования турагентств и туроператоров.

**3.2 Условия выполнения заданий**

Количество вариантов задания для экзаменующегося – 1.

Время выполнения задания – 6 академических часов.

Выполненное задание представляется и оценивается членами экзаменационной комиссии - устно в виде ответа на теоретические вопросы, решения расчетных задач с применением правил бронирования, решения ситуационных задач.

Оборудование***:*** бумага,ручка, калькулятор

**3.3 Литература для обучающегося**

**Основные источники:**

1 Ёхина М.А Бронирование гостиничных услуг / М.А. Ёхина – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 240 с.

2 Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах (3-е изд., стер.) учебное пособие / М.А. Ёхина, - М.: Издательский центр «Академия», 2016. -208.

3 Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса (1-е изд.) учебник / Н.В. Корнеев - М. : Академия, 2015. - 288 с. -

4 Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.]. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 c.

5 Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 c.

6 Документационное обеспечение управления : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Экономика» и «Менеджмент», специальностям «Информатика», «Документоведение и документационное обеспечение управления», «Автоматизация и управление» / А. С. Гринберг, Н. Н. Горбачёв, Н. Н. Горбачёв, О. А. Мухаметшина. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 391 c.

7 Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: Учебное пособие / А.Д. Чудновский , Ю.М. Белозерова - М.: «Высшее образование», 2016. – 336 с.

**Дополнительные источники:**

1 Информационные технологии в туризме: Учебное пособие/ С.В Сенаторов, О.В. Пикулик, Н.В. Боченина –М.:ПРОФИль, 2012. -336 с.

2 Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма (ИГиТ): Учеб. Пособие / С.С. Скобкин., «Гриф», 2013. - 431с.

3 Жигилий, Е. Мастер ЗВОНКА : как объяснять, убеждать, продавать по телефону / Е. Жигилий. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 330 c.

4 Оказание гостиничных услуг по российскому гражданскому праву / А.В. Тихомирова, - М.: «Гриф», 2016. -192 с.

5 Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. А.В. Сорокина: Учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2016.-304с.

6 Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова., -М. «Высшая школа», 2016. - 400 с.

7 Организация и технология гостиничного обслуживания. / Под ред. Ляпина А.Ю.(8-е изд., стер.) учебник. - М.:ПрофОбрИздат, 2016. - 208 с.

8 Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие, 5-е изд., перер. и доп.(изд:2) / Виноградова М.В., Панина З.И., - М.: «Гриф», 2010, -448 с.

9 Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М. -2016. - 352 с.

10 Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов (1-е изд.) учебник / Ляпина И.Ю., М.: «Гриф», 2013. -272 с.

11 Управление гостиницами и ресторанами: Учеб. пособие / Кабушкин Н.И., -М.: «Гриф», 2013. - 416 с.

12 Персонал сферы гостиничного обслуживания. Сборник должностных и производственных инструкций + Рекомендации по разработке / Труханович Л.В., Щур Д.Л., -М.: «Гриф», 2012. -160 с.

**Интернет-ресурсы:**

* http://www.hoteline.ru
* <http://www.goste.ru>
* http://www.hotelcentr.ru
* <http://www.hotelkosmos.ru> и др.

Лицензионный программный учебно-тренировочный комплекс автоматизации Сан-Сити Sand Soft «Отель 5.0».

**3.4 Время выполнения задания**

Время выполнения задания **–** 6 академических часов.

**3.5 Требования охраны труда**

Студенты при нахождении в помещениях и аудиториях колледжа обязаны строго соблюдать правила пожарной безопасности, знать места расположения первичных средств пожаротушения, а также отключающих устройств для снятия напряжения.

О каждом несчастном случае пострадавший обязан немедленно сообщить преподавателю, при неисправности оборудования прекратить работу и сообщить о неисправности преподавателю.

**3.6 Критерии оценки**

Критерии оценки выполнения задания представлены в таблице 4.

Таблица 4 - Критерии оценки выполнения задания

| **Коды проверяемых компетенций** | **Показатели оценки результата** | **Нормативный документ****Оценка** **(да /нет)** |
| --- | --- | --- |
| ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3,ОК 1, ОК 2, ОК 3,ОК 4,ОК 5,ОК 6,ОК 7, ОК 8,ОК 9 | * Скорость приема заказа от потребителей;
* Точность принимаемой информации от потребителя;
* Определение способа и вида бронирования согласно положению о службе приема и размещения отеля;
* Полнота выполнения технологии резервирования номеров–мест с установленной технологией;
* Правильный выбор технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров-мест;
* Четкая последовательность и соблюдение технологии резервирования номеров–мест согласно положению о службе приема и размещения отеля;
* Быстрое определение способа и вида бронирования;
* Точность и грамотность оформления необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ;
* Ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями;
* Правильный выбор технического, телекоммуникационного средства и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
* Своевременное информирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг, в т.ч о бронировании;
* Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования;
* Выполнение подтверждения и аннуляции бронирования соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ;
* Уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров;
* Тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
* Правильный выбор способов обработки полученной информации от клиента;
 |  |