



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ БРОНИРОВАНИЯ
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

факультет туристского сервиса

форма обучения очная цикл дисциплин ПМ. 01 МДК.01.01.

Всего учебных занятий	188 часов
в том числе:	
аудиторных	126 часов
из них:	
лекций	64 часа
практических	62 часа
самостоятельных	62 часа
Форма промежуточной аттестации Экзамен	3 семестр



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
ГД.0.30.08.2016

Лист 2 из 27

Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО
и учебного плана МГИИТ имени Ю.А.Сенкевича
на кафедре «Гостиничное дело»
факультет Туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы
доцент, к.э.н. Кучин М.А.

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры гостиничного дела
Протокол заседания от «30» 08.2016 г. № 1

Заведующий кафедрой О.В. Пасько

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.Н. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг» обеспечивает обязательный минимум знаний для профессиональной деятельности специалистов, занятых в гостиничном бизнесе.

Целью дисциплины является приобретение обучающимися теоретических знаний и практических навыков предоставления услуг в гостиницах и других средствах размещения; формирование у обучающихся системы знаний и представлений о современной организации и технологиях бронирования в гостиницах и туристических комплексах.

Задачи дисциплины: - дать теоретические знания в области современной организации и технологиях бронирования в гостиницах и туристических комплексах; - изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; - изучить организацию службы приема и размещения; - изучить стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; - изучить правила приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; - изучить юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; - изучить основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - изучить правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - изучить виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; - изучить основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита; - изучить принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; - изучить правила работы с информационной базой данных гостиницы.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ППСЗ

Дисциплина «Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг» преподается для студентов специальности 43.02.11, факультет «Туристский сервис».

Учебная дисциплина «Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг» профессионального модуля ПМ. 01 входит в состав междисциплинарного комплекса МДК.01.01. Содержательно она закладывает основы знаний для успешного прохождения производственной практики.



Данный курс предоставляет необходимые основы специальных знаний и умений с применением практикоориентированного подхода и передовых образовательных технологий, что позволит успешно работать в сфере гостиничных услуг, обладать универсальными и предметно-специализированными компетенциями, способствующими его социальной мобильности и востребованности на рынке труда.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг»

Специалист по туризму с углубленной подготовкой должен обладать общими и профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-2: Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

ОК-3: Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях;

ОК-4: Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

ОК-5: Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности;

ОК-6: Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК-7: Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий;

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

ОК-9: Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК-1.1: Принимать заказ от потребителей и оформлять его;

ПК 1.2: Бронировать и вести документацию;

ПК 1.3: Информировать потребителя о бронировании.

Задания, полученные по данной дисциплине, несомненно, требуются при изучении следующих дисциплин: «Технологии бронирования», «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей», «Технические средства обеспечения работа службы



приема гостей», «Основы стандартизации и контроль качества», «Регистрация и выписка гостей».

В результате изучения дисциплины:

Студент должен знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

Студент должен уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования гостиничных услуг;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);



- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

- выполнять обязанности ночного портье;

Студент должен владеть:

- приема, регистрации и размещения гостей;
 - предоставления информации гостям об услугах в гостинице; участия в заключении договоров; контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); и
 - подготовки счетов и организации отъезда гостей; проведения проверок в ночное время и передачи дел по окончании смены

иметь практический опыт:

- приёма, регистрации и размещения гостей;
 - предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
 - участия в заключении договоров;
 - контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
 - подготовки счетов и организации отъезда гостей; проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		3		
Аудиторные занятия (всего)	126		126	
В том числе:				
Лекции (Л)	64		64	
Практические интерактивные занятия (ПЗ)	62		62	
Семинары (С)				
Контрольные работы (КР)				
Самостоятельная работа студентов (СРС) (всего)	62		62	
В том числе:				
подготовка и написание рефератов, докладов	20		20	
подготовка к семинарам и деловым играм	30		30	
подбор и изучение литературных источников	12		12	
Общая трудоемкость (часов)	188		188	



Вид промежуточной аттестации

экзамен

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование темы	Содержание
1	Тема 1. Основные функции и состав персонала, организация рабочего места службы приема и размещения	Основные понятия, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Особенности деятельности службы приема и размещения в зависимости от типа предприятия. Основные понятия и определения. Определение состава персонала и его основных функций при приеме размещении и выписке гостей. Описание организации рабочего места службы приема гостей. Определение создание комфортного микроклимата для гостей при приеме размещении и выписки гостей.
2	Тема 2. Встреча и прием гостей.	Основные задачи и функции персонала при встрече и приеме гостей Служба приема и размещения как контактная служба. Основы взаимоотношений между персоналом и гостями гостиницы. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Виды тарифов в гостиничном бизнесе. Формирование цен в гостиничном бизнесе. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.
3	Тема 3. Порядок регистрации учета граждан РФ, иностранных граждан, туристических групп.	Формы работы с разными группами туристов.
4	Тема 4. Регистрация гостя. Классификация гостиничных номеров, поселение в номер.	Порядок регистрации и учета граждан РФ в службе приема и размещения. Порядок регистрации иностранных граждан лиц без гражданства. Миграционный учет иностранных граждан. Порядок регистрации туристических групп в службе приема и размещения. Порядок расчета за проживание: наличный и



		безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного счета. Регистрация гостя. Карта гостя. Выявление предпочтений гостя. Классификация гостиничных номеров. Назначение номера. Вселение в номер. Системы контроля доступа в номер. Эволюция систем запираания гостиничных номеров. Особенности современных технологий.
5	Тема 5. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Формирование счета.	Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Формирование счета. Обслуживание гостей во время проживания. Обслуживание гостей во время проживания. Бизнес-центр. Сервис-бюро. Услуги питания. Минибары. Обслуживание в номерах. Услуги интерактивного и платного телевидения. Телекоммуникационные услуги. Организация хранения личных вещей гостя: камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы. Организация отдыха и развлечений.
6	Тема 6. Программы обслуживания постоянных гостей и VIP-гостей в гостинице. услуга Guest Relation.	Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице. Программы обслуживания VIP-гостей в гостинице.
7	Тема 7. Служба портье.	Обслуживание гостей во время проживания. Обслуживание гостей во время проживания. Бизнес-центр. Сервис-бюро. Услуги питания. Минибары. Обслуживание в номерах. Услуги интерактивного и платного телевидения. Телекоммуникационные услуги. Организация хранения личных вещей гостя: камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы. Организация отдыха и развлечений. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Формирование счета. Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице. Программы обслуживания VIP-гостей в гостинице.
8	Тема 8. Ночной аудит.	Ведение процедуры ночного аудита. Организация работы администраторов, ночных аудиторов, службы телефонных операторов, кассиров, консьержей и батлеров. Служба телефонных операторов. Оборудование рабочего места. Телефонный этикет. Побудка



		гостей к определенному времени. Особенности функционирования. Требования к персоналу.
9	Тема 9. Транспортное обслуживание гостей	Организация приема и отправления багажа. Классификация транспортных ведомств и предприятий. Автотранспортное обслуживание туристических групп. Порядок правила предоставления индивидуальных транспортных услуг: прокат машин, заказ такси, заказ билетов на различные виды транспорта, бронирование мест
10	Тема 10. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения.	Технология передачи информации гостям. Размещение рекламы. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения. Возможности при использовании информационных и телекоммуникационных технологий при регистрации гостя.
11	Тема 11. Процедура выписки гостя. Процесс расчета и выписка гостя.	Порядок расчета за проживание, за дополнительные платные услуги.
12	Тема 12. Организация отъезда и проводов гостей.	Процедура проводов и прощания с гостями, получение отзывов гостей
13	Тема 13. Порядок расчета за проживание, за дополнительные услуги	Виды расчетов с проживающими и правила расчета оплаты за проживание: наличный и безналичный расчет, расчет по кредитной карте, туристскими ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного счета.
14	Тема 14. Типы бронирования и способы бронирования номеров	Профайлы, бронирования, опции, лист ожидания, отказы, группы, события, досуг.
15	Тема 15. Бронирование номеров на сайтах гостиниц и через Интернет-системы бронирования. Взаимодействия гостиниц с туристическими фирмами.	Работа со счетами туристических агентств, создание и работа со счетами дебиторов, групповая бронь, групповой счет. Сайты гостиниц и Интернет-системы бронирования.
16	Тема 16. Отчеты по бронированию. Аннуляция бронирования	Особенности гарантированного бронирования. Бронирование по предварительной оплате, по выставлению счета, под гарантию кредитной карты, под гарантию компании, туристическим ваучером. Особенности негарантированного бронирования. Аннуляция негарантированного бронирования. Двойное бронирование гостиничных номеров. Урегулирование конфликтных ситуаций. Аннуляция негарантированного бронирования.



	Аннуляция гарантированного бронирования. Порядок работы с письмами-заявками на размещение в гостинице по безналичному расчету.
--	---

5.2. Распределение часов по темам и видам занятий Распределение часов по видам занятий

	Наименование раздела дисциплины	лекции	практические и семинарские занятия	из них:		самост. работа	Всего
				практич. интерактивные	контрольные работы		
Раздел I. Ведение процесса приема. Размещения и выписки гостей							
1	Тема 1. Основные функции и состав персонала, организация рабочего места службы приема и размещения.	4	2			2	8
2	Тема 2. Встреча и прием гостей	4	4			4	12
Раздел 2. Заезд, размещение и регистрация гостей							
3	Тема 3. Порядок регистрации учета граждан РФ, иностранных граждан, туристических групп.	4	4			4	12
4	Тема 4. Регистрация гостя. Классификация гостиничных номеров. Поселение в номер.	4	4			4	12
Раздел 3. Обслуживание гостей во время проживания гостей во время предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Формирование проживания							
5	Тема 5. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Формирование счета.	4	4			4	12
6	Тема 6. Программы обслуживания постоянных гостей и VIP-гостей в гостинице. Услуга Guest Relation	4	4			4	12
7	Тема 7. Служба портье.	4	4			4	12



8	Тема 8. Ночной аудит.	4	4			4	12
9	Тема 9. Транспортное обслуживание гостей.	4	4			4	12
10	Тема 10. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения.	4	4			4	12
Раздел 4. Выезд гостей							
11	Тема 11. Процесс расчета и выписка гостя.	4	4			4	12
12	Тема 12. Организация выезда и проводов гостей.	4	4			4	12
13	Тема 13 Порядок расчета за проживание, за дополнительные услуги	4	4			4	12
Раздел 5. Бронирование							
16	Тема 14 Типы и способы бронирования номеров. Взаимодействия гостиниц с туристическими фирмами	4	4			4	12
17	Тема 15 Бронирование номеров на сайтах гостиниц и через Интернет-системы бронирования. Взаимодействия гостиниц с туристическими фирмами.	4	4			4	12
18	Тема 16 Отчеты по бронированию. Аннуляция бронирования	4	4			4	12
Итого		64	62			62	188

5. ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Тема интерактивного занятия	Объем (час)	Форма проведения	Используемые методики, педагогические технологии
1. Встреча и прием гостей.	1	Анализ практических ситуаций	- устная презентация - блиц-опрос - решение ситуаций на тему «Прием, регистрация, поселение гостей, групп, корпоративных гостей»
2. Транспортное обслуживание гостей.	1	Разбор практических ситуаций	- Выступление с презентацией -семинар в диалоговом



			режиме
3. Порядок расчета за проживание, за дополнительные услуги	1	Разбор конкретных ситуаций	Решение ситуационных задач Опрос, беседа, обсуждение
4. Программы обслуживания постоянных гостей и VIP-гостей в гостинице. Услуга Guest Relation	1	Круглый стол	- работа в малых группах. - семинар в диалоговом режиме

7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовая работа не предусмотрена учебным планом

7.2. Темы рефератов

1. Характеристика современного потребительского спроса на гостиничные услуги.
2. Анализ развития современной мировой гостиничной индустрии.
3. Характеристика и тенденции развития гостиничного хозяйства России.
4. Гостиничный цикл. Его основные фазы.
5. Особенности службы Reception
6. Обеспечение безопасности гостей.
7. Поведение персонала гостиниц в экстремальных условиях.
8. Международная классификация средств размещения.
9. Структура, функции, состав хозяйственной (поэтажной) службы.
10. Функциональная характеристика работника в контактной зоне обслуживания в гостинице.
11. Основные типы бронирования.
12. Организация обслуживания иностранных гостей (граждан).
13. Организация отдыха и развлечений на территории гостиничного предприятия.
14. Организация питания в гостинице.
15. Виды и методы расчета за проживание в гостинице.
16. Виды и методы оплаты (расчета) за предоставление отелем услуги.
17. «Класс! — фактор» — важнейший составляющий элемент гостиничного сервиса.
18. Услуги гостиничных предприятий как составная часть индустрии гостеприимства.
19. Пути повышения стандартов классного гостиничного обслуживания.



20. Персонал гостиницы. Его основные характеристики.

21. Поведение персонала гостиниц. Рассмотрение жалоб гостей.

7.2. Контрольные работы, практикумы

Практические занятия выполняются на компьютерах. Задача ставится преподавателем. Студенты осваивают технологию работы с АСУ гостиницы, технологию бронирований номеров гостиниц через Интернет, представляют решение преподавателю на экране компьютера.

№	Наименование работы	Номера разделов и тем	Продолжительность (час)	Вид работы	Форма контроля
	III семестр				
1	Основные задачи и функции персонала при встрече и приеме гостей	Раздел 1, Тема 1-2	2	Учебная	Контрольная распечатка
2	Порядок регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристских групп. Поселение в номер.	Раздел 2, Тема 3-4	2	Учебная	Контрольная распечатка
3	Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице	Раздел 3, тема 5-10	5	Учебная	Контрольная распечатка
4	Порядок расчета за проживание, за дополнительные услуги. Отъезд и проводы гостей.	Раздел 4, тема 11-13	3	Учебная	Контрольная распечатка
5	Способы бронирования номеров. Групповое бронирование. Отчеты по бронированию	Раздел 5, Тема 14-16	3	Учебная	Контрольная распечатка

Работа 1 научит студентов практически выполнять основные функции персонала при встрече приеме и размещении гостей.

Цель: рассмотреть существующие стандарты обслуживания сотрудниками службы приема и размещения и предложить рекомендации по их совершенствованию.

Практическое занятие:

— Описать существующие стандарты обслуживания сотрудниками службы приема и размещения и предложить рекомендации по их совершенствованию.



— Решение ситуационных задач, в которых рассмотрены наиболее часто встречающиеся в процессе обслуживания гостя сотрудником службы приема и размещения проблемные ситуации, связанные с отсутствием, незнанием стандартов обслуживания.

Работа 2 научит студентов практически выполнять регистрацию граждан как РФ так и иностранных, а так же туристических групп. Также студенты научатся координировать расселение гостей.

Цель: изучить на практике технологический процесс регистрации гостей.

Практическое занятие:

- Описание программы, используемой работниками службы приема и размещения, для регистрации гостя.
- Поэтапное описание технологии регистрации гостей (граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства) с заполнением соответствующих документов.
- Прогнозный расчет количества свободных номеров на любую дату.
- Решение ситуационных задач, в которых рассмотрены наиболее часто встречающиеся в процессе регистрации и размещения гостя проблемные ситуации.
- Разработать рекомендации по совершенствованию технологии регистрации гостей в гостинице.

Работа 3 на практике ознакомит студентов с основной работой портье и услугами и сервисом предоставляемыми гостиницей. Изучат работу с почтой, услуги предоставления транспортного обслуживания гостиницей, правила хранения ценностей, технологию работы с гостевыми жалобами, организацию работы телефонных операторов.

Практическое занятие:

Для названных преподавателем гостей студенты создают:

- - профайлы гостей, фирм, турагентств,
- - бронирования отдельных гостей и групп,
- - выполняют заселение,
- - производят начисления за разные услуги,
- - производят выписку гостей,
- - ведут истории гостей и фирм и т.д.

Работа 4 студенты практически ознакомятся с порядком процедуры расчета с гостем за предоставленные услуги, с заполнением соответствующих расчетных документов, процедуры возврата денег гостю за непредоставленные услуги.

Цель: изучить на практике технологию ведения расчетных документов гостя.

Практическое занятие:

- Описание тарифов, способов оплаты за гостиничные услуги.
- Решение задач на расчет количества суток проживания гостя.
- Описание процедуры расчета с гостем за предоставленные услуги, с заполнением соответствующих расчетных документов и с предприятием (туроператором, турагентом, предприятием-перевозчиком и др.) за предоставленные услуги, с заполнением соответствующих расчетных документов.
- Описание процедуры возврата денег гостю за непредоставленные услуги, с заполнением соответствующих документов.



— Решение ситуационных задач, в которых рассмотрены наиболее часто встречающиеся в процессе оплаты за гостиничные услуги проблемные ситуации.

— Разработать рекомендации по совершенствованию процедуры расчета с гостем.

Работа 5 знакомит студентов с системой и технологиями бронирования номеров.

Цель: изучить на практике технологический процесс бронирования мест/номеров в гостинице.

Практическое занятие:

— Описание способов и технологии бронирования, используемых в гостинице, с заполнением соответствующих документов.

— Расчет количества номеров, для которых можно применить метод «сверх бронирования».

— Решение ситуационных задач, в которых рассмотрены наиболее часто встречающиеся в процессе бронирования номеров проблемные ситуации.

— Разработать рекомендации по совершенствованию технологии бронирования номеров в гостинице.

Темы контрольных работ следующие:

1. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
2. Технология приема и размещения гостей в гостинице.
3. Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.
4. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.
5. Технология работы с постоянными гостями гостиницы.
6. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
7. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.
8. Технология работы с электронными системами запираения гостиничных помещений.
9. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
10. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.
11. Технология работы по предоставлению телекоммуникационных услуг в гостинице.
12. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
13. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
14. Технология работы по организацию медицинского обслуживания в гостинице.
15. Технология работы анимационной службы в гостинице.

Требования к оформлению контрольных работ:

- шрифт 14, расстояние 1,5;
- лист 1. (титульный лист) указатель;
- название института;
- название кафедры;
- название дисциплины;
- тему контрольных работ: «_-----»_
- курс, группу;
- фамилию студента;
- фамилию преподавателя (руководителя);



- дата (год). См. Приложение 1
- Лист 2 и др.
- текстовое изложение материала;
- написание условия задач;
- решение задач с подробным описанием расчетов и анализом итогов практического задания.

7.3. Подготовка к семинарским занятиям

Перечень практических заданий для выполнения на семинарских занятиях по дисциплине

Семинар по теме: «Основные функции и состав персонала службы бронирования гостиничных услуг»

Форма проведения семинара:

Семинар проводится в форме презентаций по докладам, рассматривающим основные термины и функции службы бронирования гостиничных услуг.

Цель семинарского занятия: Рассмотреть основные функции и состав персонала, организацию рабочего места службы бронирования гостиничных услуг значение **Основные понятия:** Менеджер отдела бронирования, администратор, портье, фронт-офис, туристская индустрия

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Вопросы к семинару:

1. Что относится к функциям службы бронирования?
2. Что относится к функциям службы приема и размещения?
3. Кто подчиняется менеджеру службы приема и размещения?
4. Охарактеризуйте деятельность службы приема, размещения и выписки гостей.

Её основные функции.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства. М., 2010.
2. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма. – М.: Финансы и статистика, 2009.



3. Бикташева Д.Л., Гиевая Л.П., Жданова Т.С. Менеджмент в туризме: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011 — 272с.
4. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. - М.: Альфа — М: ИНФРА-М, 2011. - 224 с.

Семинар по теме: «Встреча и прием гостей»

Форма проведения семинара:

Семинар проводится в форме **презентаций** по докладам, рассматривающим основные аспекты встречи и размещения гостей.

Цель семинарского занятия: Ознакомление с профессиональными качествами и правилами персонала службы приема и размещения. Обеспечить студентов знаниями принципов организации приема и размещения гостей в гостиничных комплексах.

Основные понятия: этикет, прием, регистрация.

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Вопросы к семинару

1. Важнейшие характеристики услуги: надежность, предупредительность, доверительность, доступность, коммуникабельность, внимательное отношение.
2. Опишите процедуру приема и размещения гостей?
3. Какие квалификационные требования предъявляются к персоналу службы приема, размещения и выписки гостей?
4. Расскажите о порядке регистрации граждан России и СНГ.
5. Каков порядок хранения регистрационных документов?
6. Порядок приема и регистрации иностранных граждан.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства. М., 2010.
2. Пятинцев, Ю.А. Служба приема и размещения как залог успеха / Ю.А. Пятинцев, Б. И. Бедный, А. А. Миронос // Пять звезд. - 2008. - № 3. - С. 70-78.
3. Гостиничный и туристический бизнес: учебник / А. Д. Чудновский. – СПб.: Питер, 2008. – 307 с..



Семинар по теме: «Порядок регистрации учета граждан РФ, иностранных граждан, туристических групп, классификация гостиничных номеров»

Форма проведения семинара:

Семинар проводится в форме **презентаций** по докладам и в виде групповой дискуссии.

Цель семинарского занятия: Рассмотреть порядок регистрации учета граждан РФ, иностранных граждан, туристических групп, классификация гостиничных номеров.

Основные понятия: книга регистрации, бюро обслуживания, качество гостиничных услуг.

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Вопросы к семинару:

1. Дать определение гостиницы.
2. Что относят к гостиницам и аналогичным предприятиям средств размещения туристов?
3. Регистрация иностранных граждан и лиц без гражданства в службе приема и размещения.
4. Системы контроля доступа в номер.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина Л.Э. Глаголева, Е.А. Высотина. – СПб.: Трицкий мост, 2014. – 352 с.
2. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.: Инфра-М, 2011. – 224 с.
3. Скобкин С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Инфра-М, 2010. – 432 с.
4. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. – М.: Академия, 2011. – 272 с.

Семинар по теме: «Поселение в номер. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице»

Форма проведения семинара:

Семинар проводится в форме **презентаций** по докладам, рассматривающим основные особенности дополнительных услуг в гостинице.



Цель семинарского занятия: Рассмотреть особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.

Основные понятия: виды услуг, конференц -услуги, спа -услуги и .тд.

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Вопросы к семинару:

1. Что относят к дополнительным услугам, предоставляемым гостиницей?
2. Как классифицируют гостиничные номера?
3. Виды услуг, оказываемых в гостинице.
4. Организация бытового обслуживания.
5. Транспортные услуги.
6. Конференц-услуги.
7. Культурно-развлекательные услуги.
8. СПА-услуги.
9. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина Л.Э. Глаголева, Е.А. Высотина. – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 352 с.
2. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.: Инфра-М, 2011. – 224 с.
3. Скобкин С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Инфра-М, 2010. – 432 с.
4. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. – М.: Академия, 2011. – 272 с.

Семинар по теме: Транспортное обслуживание гостей.

Форма проведения семинара:

Семинар проводится в форме презентаций по докладам.

Цель семинарского занятия: Рассмотреть значение транспортного обслуживания в гостинице.

Основные понятия: консьерж, цикл обслуживания, транспортное обслуживание.

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным



им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Вопросы к семинару:

1. Какие гостиницы относятся к транспортным средствам размещения?

1. Какие критерии существуют для оценки месторасположения гостиниц?
2. Автотранспортное обслуживание туристической группы.
3. Порядок и правила предоставления индивидуальных транспортных. услуг : прокат машин, заказ такси, заказ билетов на различные виды. транспорта, бронирование мест.
4. Организация приема и отправления багажа.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина Л.Э. Глаголева, Е.А. Высотина. – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 352 с.
2. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.: Инфра-М, 2011. – 224 с.
3. Скобкин С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Инфра-М, 2010. – 432 с.
4. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. – М.: Академия, 2011. – 272 с.

Семинар по теме: «Процесс и порядок расчета и выписка гостя. Организация выезда и проводов»

Форма проведения семинара:

Семинар проводится в форме **презентаций** и групповой дискуссии.

Цель семинарского занятия: Изучить процесс и порядок расчета и выписка гостя

Основные понятия: правила расчета, процедура проводов.

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Вопросы к семинару:

1. Какие тарифы в виде скидок существуют в гостиницах?
2. Клиентоориентированный сервис в деятельности службы приема и размещения.
3. Урегулирование конфликтных ситуаций в гостинице.
4. Организация процесса выписки и расчета гостей.



5. Последовательность действий в процессе выписки и расчета.
6. Формула последнего контакта с гостем.
7. Отчетная документация, оформляемая при проведении расчетов с гостями за услуги гостиницы. Порядок, причины возврата денежных сумм гостям.
8. Оформление возвратов (оплата наличными и кредитной картой) с использованием программного продукта (по месту проведения практики).

Рекомендуемая литература и источники:

1. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина Л.Э. Глаголева, Е.А. Высотина. – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 352 с.
2. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.: Инфра-М, 2011. – 224 с.
3. Скобкин С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Инфра-М, 2010. – 432 с.
4. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. – М.: Академия, 2011. – 272 с.

Семинар по теме: Бронирование номеров на сайтах гостиниц и через Интернет-системы бронирования. Взаимодействия гостиниц с туристическими фирмами.

Форма проведения семинара:

Семинар проводится в диалоговом режиме в компьютерном зале с помощью программы «Фиделио».

Цель семинарского занятия: Практические навыки бронирования номеров на сайтах гостиниц и через Интернет-системы бронирования.

Основные понятия: системы бронирования, туристические фирмы, агентства.

Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Вопросы к семинару:

1. Организация процесса регистрации. Подбор номеров и расценок в соответствии с пожеланиями гостей и возможностями гостиницы. Приемы продаж в процессе регистрации гостей.
2. Договор между гостиницей и туроператором, правила составления, порядок согласования и подписания.



Рекомендуемая литература и источники:

1. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина Л.Э. Глаголева, Е.А. Высотина. – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 352 с.
2. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.: Инфра-М, 2011. – 224 с.
3. Скобкин С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Инфра-М, 2010. – 432 с.
4. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. – М.: Академия, 2011. – 272 с.

Семинар по теме: Отчеты по бронированию. Аннуляция бронирования

Форма проведения семинара:

Семинар проводится в форме дискуссии по теме, заслушивание доклада.

Цель семинарского занятия: Изучение форм отчетности по бронированию; правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагентств и операторов; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; правила аннулирования бронирования; правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителя при бронировании; описать технологию работы с системой бронирования.

Основные понятия:

Предварительная подготовка студентов: Включает в себя самостоятельное повторение и усвоение студентом лекционного материала по тематике семинарского занятия, а также изучение рекомендованной литературы по вопросам практического занятия.

Вопросы к семинару:

1. Как происходит процесс составления карты подготовки для бронирования?
2. Как заполняется карта бронирования?
3. Как оформляется бланк изменений в бронировании?

Задание:

Первая подгруппе обучающихся - составить проблемную ситуацию аннуляции при гарантированном бронировании и найти пути ее решения;

- вторая подгруппа негарантированном бронировании и найти пути ее решения;

Рекомендуемая литература и источники:

1. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина Л.Э. Глаголева, Е.А. Высотина. – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 352 с.



2. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.: Инфра-М, 2011. – 224 с.
3. Скобкин С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Инфра-М, 2010. – 432 с.
4. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. – М.: Академия, 2011. – 272 с.

8. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Перечень основной литературы:

1. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. – М.: Академия, 2011. – 272 с.
2. Шамшина Ю.О. Гостиничный сервис: конспект лекций. – Ростов н/Д.: Феникс, 2014. – 80 с.
3. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. – М.: Академия, 2011. – 272 с.

Дополнительная литература

1. *Васильев Г.А., Забегалин Д.А.* Электронный бизнес. Реклама в Интернете. М.: Юнити-Дана, 2008.
2. *Ватаманюк А.А.* Создание и обслуживание локальных сетей (+ CD-ROM). СПб.: Питер, 2008.
3. *Волков Ю.Ф.* Гостиничный и туристский бизнес: учебное пособие для вузов / Ю.Ф. Волков 2-ое изд. – Ростов н/Д.: Феникс, 2009.
4. *Гуров Ф.Я.* Продвижение бизнеса в Интернет. Все о PR и рекламе в сети. М.: Вершина, 2008.
5. *Евдокимов Н.В.* Раскрутка Web-сайтов. Эффективная Интернет-коммерция. М.: Вильямс, 2008.
6. *Ёхина М.А.* Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. - Москва: Академия, 2008.
7. *Папирян Г.А.* Международные экономические отношения. Экономика туризма. - М.: Финансы и статистика, 2010. - 208 с.
8. *Перелетова И.В., Петрова Е.К., Комиссарова И.П.* Интернет-магазин от А до Я. Полное пошаговое руководство по созданию, управлению, ведению документооборота, учету и налогообложению. М.: Эксмо, 2008.
9. *Спириденко Ю.П., Гойхмана О.Я.* / Сервис и туризм: словарь-справочник М.: Альфа-М, 2008.



10. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В.Сорокина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 304с. - (ПРОФИЛЬ).
11. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. - 3-е изд. Перераб. И доп. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М. 2009, - 352с.
12. Чернов В.Н. «Системы электронного документооборота», Издательство РАГС, 2009г.
13. Бочарников В.Н., Лаврушина Е.Г., Блиновская Я.Ю. Информационные технологии в туризме. М.: Флинта, МПСИ, 2008.
14. Немковский, Б.Л. Инновации: от концепции к внедрению / Б.Л. Немковский // Отель. – 2010. - № 7. - с. 35-39.
15. Немковский, Б.Л. Использование информационных технологий – шаг в сторону прибыли / Б.Л. Немковский // Отель. – 2010. - № 5. - С. 83-87.
16. Новицкий, А. Г. Экономика и организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса: учебное пособие / А. Г. Новицкий. - М.: Юнита, 2008. – 213 с.
17. Роглев Х.Й. Основы гостиничного менеджмента: Учебник. К.: Кондор, 2009.-408с.
18. Тельнов Ю. Информационные системы и технологии (Information System and Technologies) Издательство: [Юнити-Дана](#) 2012. - 304 с.
19. Чудновский, А. Д. Гостиничный и туристический бизнес: учебник / А. Д. Чудновский. – СПб.: Питер, 2008. – 307 с.

Рекомендуемые Интернет-ресурсы и другие электронные источники

1. <http://www.hrs.ru> – официальный сайт компании HRS. Системы Fidelio, OPERA, Micros, Bartech и др.
2. <http://www.micros.com> – официальный сайт компании Micros.
3. <http://www.my-bartech.com> – официальный сайт компании Bartech.
4. <http://www.incomsoft.ru> – официальный сайт компании «Инкомсофт», система «Компас».
5. <http://www.averstech.ru> – система «Эксперт».
6. <http://www.pct.ru> – система РСТъ Ресторатор.
7. <http://www.1c-astor.ru> – система АСТОР.
8. <http://www.posiflex.com> – ресторанные терминалы Posiflex.
9. <http://www.megatec.ru/> – Информационные системы в туризме. ПО Мастертур.
10. <http://www.arimsoft.ru/> – Компьютерные технологии в туризме.
11. <http://www.samo.ru/> – САМО-Софт. Автоматизация турфирм.
12. <http://www.turwin.ru/> – программный комплекс автоматизации турфирм Turwin.
13. <http://www.microsoft.com>.
14. <http://www.oracle.com>.
15. <http://www.sybase.com>.
16. <http://www.symantec.com>.
17. <http://www.dlink.ru> – компания D-link – сетевое оборудование.
18. <http://www.mt-expert.ru> – телефонное оборудование для гостиниц.
19. <http://www.teledex.com> – телефонное оборудование для гостиниц.



20. <http://www.panasonic.com> – телефонные станции гостиничных предприятий.
21. <http://www.pbxsoftware.ru/wintariff> – телефонный тарификатор WinTariff.
22. <http://www.ste.spb.ru> – компания STEGroup, интерактивное гостиничное телевидение.
23. <http://www.otrum.com> – интерактивное гостиничное телевидение, система OTRUM.
24. <http://www.in-video.ru> – интерактивное гостиничное телевидение, система HoteliTV.
25. <http://www.norweq.ru> – компания Norweq, системы электронных замков, сейфов, мини-баров.
26. <http://www.inhova.com> – электронные сейфы.
27. <http://www.elsafe.com> – электронные сейфы.
28. <http://www.gemsglobal.com> – системы мини-баров.
29. <http://www.eroomsystem.com> – системы мини-баров.
30. <http://www.minibar.ch> – системы мини-баров.
31. <http://www.messerschmitt.com> – компания Messerschmitt Systems AG, электронные замки, сейфы, мини-бары.
32. <http://www.ems-international.net> – мини-бары EMS.
33. <http://www.libra-russia.com> – официальный сайт компании Libra Hospitality, система epitome.
34. <http://www.reksoft.ru> – официальный сайт компании Рексофт, система «Эдельвейс», тарификаторы Barsum и BarsumWiFi.
35. <http://www.ucs.ru> – официальный сайт компании UCS, система R-Keeper
36. <http://www.world-tourism.org> – Всемирная туристская организация.
37. <http://www.wtfc.org> – World trade and tourism council.
38. <http://www.ista.ru/> – группа компаний ИСТА.
39. <http://digitalhome.ixbt.com/> – сайт «Цифровой дом».

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в процессе проведения семинарских, практических интерактивных занятий, контрольных работ, тестирования, зачетов и экзаменов, а также выполнения студентами индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Показатели результатов освоения компетенций:

Результаты (компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
(ОК-2) -	- умение эффективно общаться и	- экспертное наблюдение и оценка



	взаимодействовать со всеми клиентами	коммуникативности студента
(ОК-3) -	- умение распределять роли и выполнять порученную работу в команде	оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
(ОК-4) -	- знать и уметь реагировать в сложившейся ситуации	оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии Опрос-дискуссия по вопросам темы.
(ОК-5) -	- знать и владеть современными средствами размещения	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
(ОК-9) -	- проявление ответственности за работу подчиненных и результат выполнения задания	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях и производственной практике
(ПК-1.1)	- уметь оформлять заявки на бронирование	оценка на практическом занятии
	- знать и уметь анализировать запросы потребителя	оценка на практическом занятии
(ПК-1.2) -	- знание и владение инновационными технологиями в гостиничной	устный междисциплинарный экзамен



	деятельности	
(ПК-1.3) -	- грамотность ведения телефонных переговоров; - правильно использовать технические и телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	- экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях и производственной практике; - устный междисциплинарный экзамен.