

	Министерство образования и науки Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ ГУМАНИТАРНО_ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ
	Учебно-методическая документация

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ
ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
МДК 01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ БРОНИРОВАНИЯ
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**СПЕЦИАЛЬНОСТЬ:
43.02.11. ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС**

**КВАЛИФИКАЦИЯ ВЫПУСКНИКА: МЕНЕДЖЕР
(базовая подготовка)**

Разработчик:

Черникова Р.Н. преподаватель колледжа

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Бронирование гостиничных услуг» приняты на заседании предметной (цикловой) комиссии преподавателей дисциплин профессионального цикла

Протокол № 2 от 20.10 2016г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии:  /Соколова С.Н./

Содержание

Пояснительная записка	4
Тематический план	9
Содержание самостоятельной работы	17
СРС № 1	17
СРС № 2	18
СРС № 3	19
Информационное обеспечение обучения	24
Лист регистрации изменений	26

Пояснительная записка

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы, являются частью учебно-методического комплекса профессионального модуля 01 Бронирование гостиничных услуг составлены в соответствии с:

1. Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис;
2. Рабочей программой учебной дисциплины МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг;
3. Положением о планировании, организации и проведении практических и лабораторных занятий студентов, осваивающих профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования в колледжах НовГУ

Методические рекомендации включают самостоятельную работу, предусмотренную рабочей программой учебной дисциплины в объёме 64 часов.

Формами внеаудиторной самостоятельной работы являются: подготовка к учебным занятиям, выполнение проблемно-познавательных заданий, работа с текстами, творческие задания.

В результате выполнения самостоятельной работы обучающийся должен овладеть общими компетенциями:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), за результат выполнения заданий
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

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 расчёты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях проживающих, выписавшихся, отъезжающих;
- составлять и обрабатывать необходимую документацию по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;
- выполнять обязанности ночного портье

Знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приёма и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей;
- правила приёма, 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 отчётной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

Критерии оценки

Знания, умения и навыки студентов оцениваются по пятибалльной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно).

При оценке ответа учитывается:

- полнота и правильность ответа;
- степень осознанности и понимания изученного;
- уровень оформления ответа.

Отметка «5» ставится, если студент:

- обстоятельно и достаточно полно излагает материал;
- обнаруживает полное понимание материала, может обосновать свои суждения, привести примеры;
- строит ответ последовательно.

Отметка «4» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание материала, однако:

- допускает единичные ошибки, но исправляет их самостоятельно после замечаний преподавателя;
- не всегда убедительно может обосновать своё суждение;
- допускает отдельные погрешности.

Отметка «3» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных теоретических положений темы, но:

- излагает материал недостаточно полно;
- не может обосновать свои суждения и привести необходимые примеры;
- нарушает последовательность в изложении материала.

Отметка «2» ставится, если студент:

- обнаружил незнание большей части темы (раздела, вопроса);
- при ответе на вопрос искажает его смысл;
- излагает материал беспорядочно и неуверенно.

Отметки «5», «4», «3» могут быть поставлены как за единовременный ответ, так и за ответ, рассредоточенный по времени, т.е. за сумму ответов, данных в процессе занятий.

Критерии оценки творческой работы (проблемно-познавательные задания)

Работа оценивается по пятибалльной системе.

Отметка «5» ставится, если студент:

- полностью раскрыл тему, используя достаточное количество аргументов;
- соблюдал логику изложения;
- отвечая на вопросы, высказывал собственное мнение;
- выполнил работу не менее 3 – 5 страниц.

Отметка «4» ставится, если студент:

- аргументировано ответил на большую часть вопросов;
- соблюдал логику изложения;
- отвечая на вопросы старался высказать собственное мнение;
- выполнил работу в объёме не менее 3 – 4 страниц.

Отметка «3» ставится, если студент:

- отвечая на вопросы, не использовал достаточных аргументов;
- нарушил логику изложения;
- высказанное по отдельным вопросам собственное мнение, оказалось необоснованным;
- выполнил работы в объёме не менее 2 – 3 страниц.

Отметка «2» ставится, если студент не выполнил работу.

Критерии оценки

Требования к докладам

Доклад оценивается по параметрам: содержание (научность, доказательства, конкретные примеры из жизни, иллюстрации); оформление в соответствии со стандартом (92_СТО 1.701-2010); Культура речи докладчика.

Оценка «5»: работа выполнена в полном объеме, выдержаны все требования к содержанию, оформлению. Докладчик грамотно изложил доклад, ответил на все вопросы, связанные с его работой.

Оценка «4»: работа выполнена в полном объеме, не выдержано одно из требований к содержанию, есть небольшие замечания к оформлению.

Докладчик грамотно изложил доклад, ответил на все вопросы, связанные с его работой.

Оценка «3»: работа выполнена не в полном объеме, но тема раскрыта и выдержана половина требований к содержанию, есть замечания к оформлению.

Докладчик с затруднениями изложил доклад и ответил на вопросы, связанные с его работой.

Оценка «2»: доклад не выполнен, или работа выполнена не в полном объеме, тема не раскрыта, не выдержаны требования к оформлению, или докладчик отказался от защиты доклада.

Требования к письменным работам, конспекту

Оценка «5» - задание выполнено без ошибок; Ответы конкретные и лаконичные; Работа написана аккуратно, без помарок, разборчивым почерком.

Оценка «4» - ответы конкретные, но могут содержать незначительные неточности; Работа написана аккуратно, без помарок, разборчивым почерком.

Оценка «3» - не выполнено до конца одно из заданий; Ответы содержат некоторые неточности; Работа выполнена небрежно.

Оценка «2» - допущены принципиальные ошибки; Вопросы раскрыты поверхностно или нераскрыты; Работа оформлена небрежно.

3.1 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (ПК)	Содержание учебного материала, лабораторных работ и практических занятий. Самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (если предусмотрена)	Объём часов	Уровень усвоения
Раздел 1. ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг и его документальное оформление		62	
МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг			
Тема 1.1 Служба бронирования: структура, назначение, организация работы службы бронирования	Содержание	24	
	1.Значение службы бронирования в деятельности гостиницы, структура службы бронирования. Организация рабочего места специалистов службы бронирования		1 - 2
	2.Требования к персоналу службы бронирования		1 -2
	3.Техническое и телекоммуникационное обеспечение деятельности службы бронирования		1 -2
	4.Бронирование номеров и мест в гостинице: понятие, значение		1 -2
	5.Виды бронирования гостиничных услуг. Особенности гарантированного и негарантированного бронирования		1 -2
	6.Сверхбронирование: понятие, значение, применение		1 -2
	7.Аннулирование бронирования		1 -2
	Практические занятия № 1	12	
	1.История развития гостиничной индустрии в России		
	2.Создание информационной базы гостиницы: внесение информации о номерном фонде		

	3.Создание информационной базы гостиницы: внесение информации об услугах гостиницы		
	4.Создание информационной базы гостиницы: внесение информации о клиентах		
	5.Методика расчёта загрузки номерного фонда гостиницы		
	6.Характеристика индустрии размещения		
	7.Классификация средств размещения		
Тема 1.2. Способы бронирования гостиничных услуг. Каналы получения заявок на бронирование	Содержание	24	
	1.Заключение договоров с предприятиями, туристическими агентствами и операторами по бронированию гостиничных услуг		1 - 2
	2.Бронирование гостиничных услуг по телефону. Правила ведения телефонных переговоров при бронировании гостиничных услуг		1 - 2
	3.Нормативная документация регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации		1 - 2
	4.Поведение в конфликтных ситуациях при телефонном бронировании. Работа с парадоксальными возражениями		1 - 2
	5.Английский речевой этикет		3
	6.Бронирование гостиничных услуг по письменным заявкам и гарантийным письмам		1 - 2
	7.Бронирование групп туристов		1 - 2
	8.Онлайн-бронирование		1 - 2
	Практические занятия № 2	12	
	1.Составление и оформление писем-заявок на бронирование гостиничных услуг		
	2.Составление фрагментов письма-заявки на бронирование от иностранного потребителя		
	3.Составление и оформление договоров между предприятиями и гостиницами по бронированию номеров или мест в гостинице		
	4.Внутреннее взаимодействие сотрудников службы бронирования с другими службами		

	5.Проектирование и анализ технической схемы бронирования гостиничных услуг		
	6.Должностная инструкция менеджера по бронированию		
	7.Составление договора о бронировании гостиничных услуг с иностранным потребителем. Перевод договоров на иностранные языки		
	8.Онлайн-бронирование на иностранном языке		
	9.Разработка проекта Стандарта ведения телефонных переговоров при бронировании гостиничных услуг		
	10.Бронирование по телефону: предоставление иностранному гражданину общей информации о гостинице и Правилах предоставления гостиничных услуг		
	11.Бронирование по телефону: предоставление иностранному гражданину информации о номерах и дополнительных услугах гостиницы		
	12.Бронирование по телефону: предоставление иностранному гражданину информации об условиях оплаты и способах бронирования гостиничных услуг		
Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ 01		24	
	1.Составление конспекта		
	2.Словарная работа с ключевыми понятиями		
	3.Составление текстов на иностранном языке		
	4.Проработка нормативных документов регламентирующих деятельность гостиниц при бронировании		
Раздел 2. ПМ 01 Организация службы бронирования		60	
Тема 2.1. Обработка заявок на бронирование, информирование потребителя о бронировании	Содержание	14	2
	1.Технология обработки заявок на бронирование, полученных разными способами и оформление бронирования в письменном виде в службы гостиницы		

		2.Содержание писем-подтверждений и писем-отказов на заявки при письменном бронировании		2
		3.Ведение учёта номерного фонда гостиницы		2
		4.Порядок аннулирования брони в гостинице		2
		5.Учёт и хранение документов по бронированию номеров или мест в гостинице		2
		6.Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности		2
		7.Бронирование с использованием Интернета		2
		Практическое занятие №3	8	
		1.Анализ бронирования через сайты отеля и системы Интернет-бронирования		
		2.Составление бланков заявок на бронирование номеров или мест в гостинице		
		3.Составление и оформление писем-подтверждений в писем-отказов на заявки по бронированию номеров или мест в гостинице		
		4.Составление делового письма – ответа на заявку иностранного потребителя по бронированию услуг гостиницы		
		5.Перевод писем-ответов на заявки иностранного потребителя по бронированию гостиничных услуг		
		6.Оформление брони в гостинице		
		7.Оформление документации по учёту номерного фонда гостиницы в письменном виде		
		8.Документальное оформление аннулирования бронирования в письменном виде		
Тема 2.2. Автоматизация бронирования и резервирования	систем	Содержание	16	
		1.Автоматизированные системы управления в гостиницах		2
		2.Функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования		2
		3.Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ		2
		4.Локальные системы бронирования		2
		5.Бронирование гостиничных услуг в отечественных системах бронирования и резервирования туристских услуг		2
		Практические занятия №4	8	

	1.Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS при непосредственном общении с гостем		
	2.Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ		
	3.Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службы ACY,Fidelio,Edelweiss, Libra, Opera и др.		
	4.Презентация на тему: «Глобальные системы бронирования»		
	5.Презентация на тему: «Использование информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования»		
	6.Подготовка сообщений на тему: «Особенности двойного бронирования»		
	7.Подготовка сообщений на тему: «Причины аннуляции бронирования»		
Тема 2.3 Документационное обеспечение бронирования	Содержание	14	
	1.Виды и формы документации в деятельности службы бронирования. Правила заполнения бланков бронирования. Виды заявок		2
	2.Этапы работы с заявками. Отчёты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам)		2
	3.Взаимодействие гостиниц с туроператорами, организациями, компаниями		2
	4.Виды договоров на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентские бронирования		3
	5.Использование информационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения		3
	6.Правила заполнения и хранения отчётных данных процесса бронирования.		2
	7.Правила и стандарты ведения документооборота		2
	Практические занятия № 5	4	
	1.Заполнить бланки и внести изменения при неявке клиентов и аннуляции бронирования с использованием профессиональных программ		
	2.Составить отчёты по бронированию и аннуляции с использованием		

	профессиональных программ		
	3.Сформировать план загрузки номерного фонда на день, составить график заезда гостей		
	4.Разбор ситуационных заданий при разрешении возможных конфликтных ситуаций в процессе бронирования		
Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ 01		20	
	1.Составление конспектов		
	2.Словарная работа с ключевыми понятиями		

	3.Составление текстов на русском и иностранном языках для общения с клиентами при бронировании		3
	4.Заполнение бланков для иностранных гостей в процессе бронирования		3
	5.Подготовить презентацию на тему: «Современные базы данных для гостиниц в России и за рубежом»		3
Раздел 3 ПМ 01 Информировать потребителя о бронировании		70	
Тема 3.1 Взаимодействие службы бронирования с гостями отеля	Содержание	18	
	1.Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи		3
	2.Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании		3
	3.Этикет телефонных переговоров		3
	4.Аббревиатуры принятые в гостиничной и туристской индустрии. Речевые стандарты деловой корреспонденции		3
	Практические занятия № 6	4	
	1.Способы информирования клиентов о подтверждении бронирования		
	2.Ролевая игра «Ведение телефонных переговоров с гостем отеля»		
	3.Защита реферата на тему «Информирование потребителя о бронировании»		

Тема 3.2	Содержание	18	
Особенности межкультурной коммуникации в гостиничном обслуживании			
	1.Этика и этикет делового общения в США и Европе		2
	2.Этика и этикет делового общения в странах Азии		2
	3.Этика и этикет делового общения в арабских странах		2
	4.Этика и этикет делового общения в странах Латинской Америки		2
	5.Этика и этикет делового общения в скандинавских странах		2
	Практические занятия № 7	10	
	1.Правила ведения переговоров с клиентами из разных стран мира		
Самостоятельная работа при изучении раздела 3 ПМ 01		20	
	1.Составление конспектов 2.Словарная работа с ключевыми понятиями 3.Подготовка презентаций на тему: «Этика и этикет делового общения в разных странах мира» 4.Разработка информационного материала для потребителей о бронировании гостиничных услуг 5.Изучение особенностей правового регулирования онлайн-бронирования в Российской Федерации 6.Изучение правовой базы документального оформления работы с турфирмами и туроператорами по бронированию		
Всего		300	

Содержание самостоятельной работы

Раздел I Принимать заказ от потребителей и оформлять его

Тема 1.1 Служба бронирования: структура, назначение, организация работы службы бронирования

Тема 1.2 Способы бронирования гостиничных услуг. Каналы получения заявок на бронирование

Самостоятельная работа № 1. Ответить на контрольные вопросы по теме (24 час.)

Цель:

- закрепление знаний по теме;
- развитие умения самостоятельно работать с научной литературой.

Требования к знаниям и умениям:

уметь

- самостоятельно работать с различной литературой;

Знать

- основные тенденции развития гостиничного сервиса
- основные тенденции развития телекоммуникационных услуг в деятельности службы бронирования

Контрольные вопросы по теме.

1. Виды бронирования гостиничных услуг
2. Создание информационной базы гостиницы: внесение информации о номерном фонде
3. Методика расчёта загрузки номерного фонда
4. Классификация средств размещения
5. Требования к персоналу службы бронирования
6. Техническое и телекоммуникационное обеспечение деятельности службы бронирования
7. Что такое потребность, желание, мотив, спрос? Дайте определение каждого термина.
8. Какие существуют правила ведения телефонных переговоров по бронированию гостиничных услуг?
9. Как вести себя в конфликтных ситуациях при телефонном бронировании?
10. Как оформить письмо –заявку на бронирование гостиничных услуг?
11. Как оформить договор между турфирмой и гостиницей по бронированию номеров или мест в гостинице?
12. Разработайте проект Стандарта ведения телефонных переговоров при бронировании гостиничных услуг
13. Составьте договор о бронировании гостиничных услуг с иностранным потребителем

Требования к результатам работы письменная работа.

Сроки выполнения: 2 недели

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки

- Оценка «5» - задание выполнено без ошибок; Ответы конкретные и лаконичные;
- Оценка «4» - ответы конкретные, но могут содержать незначительные неточности;
- Оценка «3» - ответы содержат некоторые неточности.
- Оценка «2» - допущены принципиальные ошибки; Вопросы раскрыты поверхностно

Список рекомендуемой литературы:

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. –М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 233с.
2. Брашнов А.Г. Гостиничный сервис и туризм. – М. Альфа-М-Интра-М, 2014 -218с.
3. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. –М.: Издательский центр «Академия», 2014 - 218 с.
4. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания.- М.: Издательский центр «Академия», 2015 -205с.

Интернет-ресурсы

1. www.garant.ru – информационно-правовой портал
2. www.consultant.ru –информационно-правовой портал
3. www.turgostinica.ru – портал гостиничный бизнес в России

Раздел 2. Бронировать и вести документацию

Тема 2.1 Обработка заявок на бронирование

Тема 2.2 Автоматизация систем бронирования

Тема 2.3 Документационное обеспечение бронирования

Самостоятельная работа № 2 (20 час.)

Цель: закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

Уметь: вести учёт номерного фонда гостиницы, учёт и хранения документов по бронированию номеров или мест в гостинице

Знать: технологию обработки заявок на бронирование, полученную разными способами и её оформление в письменном виде для служб гостиницы

Задание: ответить письменно на контрольные вопросы

Контрольные вопросы и задания:

1. Какие существуют способы бронирования гостиничных услуг?
2. Чем отличается групповое бронирование от индивидуального?
3. Заполнить формы бланков и заявок на бронирование от иностранного клиента
4. Сделать перевод писем-заявок и писем-отказов на бронирование номеров иностранным. Назовите автоматизированные системы бронирования в гостиницах
5. Какие системы бронирования существуют в гостиницах Великого Новгорода
6. Что такое двойное бронирование?
7. Какие существуют способы аннулирования бронирования?
8. Что такое локальные системы бронирования?
9. Какие существуют автоматизированные системы бронирования и способы их использования
10. Назовите автоматизированные системы бронирования в гостиницах
11. Что такое двойное бронирование?
12. Какие существуют способы аннулирования бронирования?
13. Что такое локальные системы бронирования?
14. Назовите аббревиатуры глобальной автоматизированной системы бронирования
15. Какие существуют автоматизированные системы бронирования и способы их использования
16. Какие существуют виды и формы документации на бронирование?
17. Составьте алгоритм этапов работы с заявками на бронирование

18. Виды договоров на бронирование о квоте мест с гарантией заполнения.
19. Правила заполнения и хранения отчётных данных о бронировании
20. Назовите правила и стандарты ведения документооборота
21. Составить тексты на русском и иностранном языках для общения с клиентами при бронировании

Требования к результатам работы письменная работа.

Сроки выполнения: 2 недели

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки

Оценка «5» - задание выполнено без ошибок; Ответы конкретные и лаконичные;

Оценка «4» - ответы конкретные, но могут содержать незначительные неточности;

Оценка «3» - ответы содержат некоторые неточности.

Оценка «2» - допущены принципиальные ошибки; Вопросы раскрыты поверхностно

Список рекомендуемой литературы:

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. –М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 233с.
2. Брашнов А.Г. Гостиничный сервис и туризм. – М. Альфа-М-Интра-М, 2014 -218с.
3. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. –М.: Издательский центр «Академия», 2014 - 218 с.
4. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания.- М.: Издательский центр «Академия», 2014 -205с.
5. Шиповская Л.П. Человек и его потребности.-М.: Альфа-М-Инфра-М, 2013 – 427с.

Интернет-ресурсы

1. www.garant.ru – информационно-правовой портал
2. www.consultant.ru –информационно-правовой портал
3. www.turgostinica.ru – портал гостиничный бизнес в России

Раздел 3. Информировать потребителя о бронировании

Тема 3.1 Взаимодействие службы бронирования с гостями отеля

Тема 3.2 Особенности межкультурной коммуникации в гостиничном обслуживании

Самостоятельная работа № 3 (20 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

Уметь: взаимодействовать с потребителями и другими службами гостиницы

Знать: этикет телефонных переговоров, речевые стандарты при общении с клиентами из разных стран

Задание: ответить письменно на контрольные вопросы

Контрольные вопросы и задания:

1. Виды передаваемой информации службы бронирования другим службам гостиницы
2. Как вести себя в конфликтных ситуациях при бронировании?
3. Этикет телефонных переговоров
4. Какой существует способ информирования клиентов о бронировании?
5. Какие существуют правила ведения телефонных переговоров?

- 6.Разработайте этикет телефонных переговоров с иностранным клиентом
- 7.Что такое культурная коммуникация?
- 8.Какие формы этикета существуют в деловом общении у народов Европы и США?
- 9.Какие особенности этикета существуют в общении с представителями народов из Азии и Африки?
- 10.В чём специфика культурного общения с представителями арабских стран?
- 11.Этика и этикет общения с представителями народа из Латинской Америки
- 12.Этика и этикет делового общения в скандинавских странах

Требования к результатам работы письменная работа.

Сроки выполнения: 2 недели

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки

Оценка «5» - задание выполнено без ошибок; Ответы конкретные и лаконичные;

Оценка «4» - ответы конкретные, но могут содержать незначительные неточности;.

Оценка «3» - ответы содержат некоторые неточности.

Оценка «2» - допущены принципиальные ошибки; Вопросы раскрыты поверхностно

Список рекомендуемой литературы:

- 1.Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. –М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 233с.
- 2.Брашнов А.Г. Гостиничный сервис и туризм. – М. Альфа-М-Интра-М, 2014 -218с.
- 3.Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. –М.: Издательский центр «Академия», 2014 - 218 с.
- 4.Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания.- М.: Издательский центр «Академия», 2014 -205с.
- 5.Шиповская Л.П. Человек и его потребности.-М.: Альфа-М-Инфра-М, 2013 – 427с.

Интернет-ресурсы

- 1.www.garant.ru – информационно-правовой портал
- 2.www.consultant.ru –информационно-правовой портал
- 3.www.turgostinica.ru – портал гостиничный бизнес в России

4.2.ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ УЧЕБНЫХ ИЗДАНИЙ, ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСОВ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ АКТЫ:

- 1.Гражданский кодекс Российской Федерации
- 2.Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996г. – 25.10.2007г.)
- 3.Федеральный закон от 25.07.2002г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации (с изменениями)
- 4.Федеральный закон № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчётов и (или) расчётов с использованием платёжных карт» от 22.05.2003г.
- 5.Кодекс РФ «Об информации, информатизации и защите информации» от 25.01.1995г.

6.Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25.04 1997г. (в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10 1995 – 01.02. 2005г.)

7.Приказ Федерального агентства по туризму «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» от 21.06.2005г. № 86

8.Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации 2.11.1981г.

9.ГОСТ Р 51185-(* Туристские услуги

10.ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификации гостиниц»

УЧЕБНИКИ И УЧЕБНЫЕ ПОСОБИЯ

1.Брашнов А.Г. Гостиничный сервис и туризм. – М.Альфа-М-Интра-М, 2014

2.Гидин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2014

3.Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. – М.: Издательский центр «Академия», 2014

4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2012

5.Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. – М.: Издательский центр «Академия», 2016

5.Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2014

6.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2013

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИСТОЧНИКИ

УЧЕБНИКИ И УЧЕБНЫЕ ПОСОБИЯ

1.Володамонова Н.Ю. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии. – М.: Издательство «Талер», 2001

2.Гостиничное дело. Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2016

3.Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. Организация гостиничного ддела. Учебное пособие – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2016

4.Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса. Учебное пособие. – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2008

5.Шиловская Л.П. Человек и его потребности. Учебное пособие.- М.: Ашльфа-М-Инфра-М, 2003

ЖУРНАЛЫ

1.»Гостиничное дело»

2.»Гостиница и ресторан»

Интернет-ресурсы

1.www.Amaks-hotels.ru

2.www.AsimutHotels.ru

3.www.Libra.ru

4.www.Hotelnews.ru

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]