



Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»  
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ  
ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

### **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 практическим занятиям приняты на заседании предметной цикловой комиссии преподавателей дисциплин профессионального цикла Гуманитарно-экономического колледжа.

Протокол № 1 от 30.08. 2017г.

Председатель предметной цикловой комиссии  С.Н.Соколова

### Пояснительная записка

Методические рекомендации по практическим занятиям являются частью учебно-методического комплекса по дисциплине ПМ 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;
3. Положением о планировании, организации и проведении лабораторных и практических занятий студентов, осваивающих профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования в колледжах НовГУ.

Методические рекомендации включают практические занятия в объеме 58 часов, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины

В результате выполнения практических заданий обучающийся должен уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок
- вести учёт и хранение отчётных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства, профессиональные программы для приёма заказа и обеспечения бронирования

В результате выполнения практических заданий обучающийся должен знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок на бронирование и действия по ним
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов на бронирование
- правила заполнения бланков на бронирование для индивидуальных, компаний, турагентств
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования
- правила аннулирования бронирования
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании

### Критерии оценки устных ответов

При оценке ответа учитывается:

1. полнота и правильность ответа;
2. степень осознанности понимания изученного;
3. уровень оформления ответа

Отметка «5» ставится, если студент:

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

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

1. допускает единичные ошибки, но исправляет их самостоятельно после замечаний преподавателя;

2. не всегда может убедительно обосновать свои суждения

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

1. излагает материал недостаточно полно;

2. не может обосновать свои суждения и привести примеры;

3. нарушает последовательность в изложении материала

Отметка «2» ставится, если студент:

1. обнаружил незнание большей части вопроса;

2. при ответе на вопрос искажает его смысл;

3. излагает материал беспорядочно и неуверенно

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

**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
<b>Раздел 1. ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг и его документальное оформление</b>		72	
<b>МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг</b>			
<b>Тема 1.1</b> Служба бронирования: структура, назначение, организация работы службы бронирования	<b>Содержание</b>	24	1 - 2
	1.Значение службы бронирования в деятельности гостиницы, структура службы бронирования. Организация рабочего места специалистов службы бронирования		
	2.Требования к персоналу службы бронирования		
	3.Техническое и телекоммуникационное обеспечение деятельности службы бронирования		
	4.Бронирование номеров и мест в гостинице: понятие, значение		
	5.Виды бронирования гостиничных услуг. Особенности гарантированного и негарантированного бронирования		
	6.Сверхбронирование: понятие, значение, применение		
	7.Аннулирование бронирования	1 -2	
<b>Практические занятия № 1</b>	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		
<b>Тема 1.2.</b> Способы бронирования гостиничных услуг. Каналы получения заявок на бронирование	<b>Содержание</b>	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
	<b>Практические занятия № 2</b>	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		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ 01</b>		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		
<b>Раздел 2. ПМ 01 Организация службы бронирования</b>		64	
<b>Тема 2.1.</b> Обработка заявок на бронирование, информирование потребителя бронировании	<b>Содержание</b>	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
	<b>Практическое занятие №3</b>	6	
	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			
<b>Тема 2.2.</b> Автоматизация бронирования резервирования	систем и	<b>Содержание</b>	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	
			<b>Практические занятия №4</b>	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 службой ACU, 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»			
<b>Тема 2.3</b>		<b>Содержание</b>	14		

Документационное обеспечение бронирования	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
	<b>Практические занятия № 5</b>	6	
	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			
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ 01</b>		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
<b>Раздел 3 ПМ 01 Информировать потребителя о бронировании</b>		56	

<b>Тема 3.1</b> Взаимодействие службы бронирования с гостями отеля	<b>Содержание</b>	20	
	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	
	<b>Практические занятия № 6</b>	8	
	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»		
<b>Тема 3.2</b> Особенности межкультурной коммуникации в гостиничном обслуживании	<b>Содержание</b>	16	
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
	<b>Практические занятия № 7</b>	6	
	1. Правила ведения переговоров с клиентами из разных стран мира		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 3 ПМ 01</b>		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	Итоговая аттестация в форме экзамена в 4 семестре для студентов имеющих основное общее образование и в 2 семестре для студентов имеющих среднее общее образование	<b>300</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов);
- 2 – репродуктивный ( выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный ( планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

## Содержание практических занятий

### Раздел 1 Бронирование гостиничных услуг и его документальное оформление

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

##### Практическое занятие № 1 (12 час.)

*Цель:* закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

*Требования к знаниям и умениям:*

*Уметь:* бронировать номера и места в гостинице.

*Знать:* Создание информационной базы гостиницы: вносить информацию о номерном фонде гостиницы

*Необходимое оборудование и материалы:* тетрадь

*Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:* знать информационную базу гостиницы, классификацию средств размещения.

*Порядок выполнения работы:* ответить устно на вопросы

*Контрольные вопросы:*

1. История развития службы бронирования в России
2. Что такое информационная база гостиницы?
3. Как вносится информация о номерном фонде гостиницы в информационную базу?
4. Какая существует методика расчёта загрузки номерного фонда
5. Какая существует классификация средств размещения?

*Содержание заданий:*

1. Составить конспект
2. Провести словарную работу с ключевыми понятиями
3. Номерной фонд гостиницы и вносить его в информационную базу
4. Изучить нормативную документацию регламентирующую деятельность гостиниц при осуществлении бронирования
5. Изучить правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

*Требования к результатам работы:* устный ответ

*Форма контроля:* индивидуально-групповая

*Критерии оценки:* см. пояснительную записку

*Список рекомендуемой литературы:*

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

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2011

Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. – М., Издательский центр «Академия», 2011

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

##### Практическое занятие № 2 (12 час.)

*Цель:* закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

*Требования к знаниям и умениям:*

*Уметь:* составлять и оформлять письма-заявки на бронирование, бронировать группы туристов, оформлять заявки на бронирование от иностранного потребителя

*Знать:* английский речевой этикет, внутреннее взаимодействие сотрудников службы бронирования с другими службами

*Необходимое оборудование и материалы:* тетрадь

*Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:* бронирование гостиничных услуг по письменным заявкам и гарантийным письмам, онлайн-бронирование

*Порядок выполнения работы:* ответить устно на контрольные вопросы

*Контрольные вопросы:*

1. Какие существуют правила ведения телефонных переговоров по бронированию гостиничных услуг?
2. Как вести себя в конфликтных ситуациях при телефонном бронировании?
3. Как оформить письмо – заявку на бронирование гостиничных услуг?
4. Как оформить договор между турфирмой и гостиницей по бронированию номеров или мест в гостинице?
5. Разработать проект Стандарта ведения телефонных переговоров при бронировании гостиничных услуг
6. Составить договор о бронировании гостиничных услуг с иностранным потребителем

*Содержание заданий:*

1. Составить конспект
2. Провести словарную работу с ключевыми понятиями
3. Составить тексты на иностранном языке

Требования к результатам работы: устный ответ

*Форма контроля:* индивидуально-групповая

*Критерии оценки:* см. пояснительную записку

*Список рекомендуемой литературы:*

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

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2011

Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. – М., Издательский центр «Академия», 2011

**Раздел 2. Организация службы бронирования****Тема 2.1 Обработка заявок на бронирование, информирование потребителя о бронировании****Практическое занятие № 3 ( 6 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

*Необходимое оборудование и материалы:* тетрадь

*Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:* обработка заявок на бронирование и информирование потребителя о бронировании

*Порядок выполнения работы:* ответить устно на контрольные вопросы

*Контрольные вопросы:*

1. Какие существуют способы бронирования гостиничных услуг?
2. Каков порядок учёта номерного фонда гостиницы?
3. Как оформить бронь в гостинице?
4. Как хранятся документы по бронированию номеров в гостинице?
5. Какие существуют глобальные системы бронирования?
6. Чем отличается групповое бронирование от индивидуального?

*Содержание задания:*

1. Составить конспект
2. Провести словарную работу с ключевыми понятиями
3. Знать формы учёта и хранения документов по бронированию номеров
4. Знать формы бланков заявок на бронирование от иностранного потребителя
5. Уметь делать перевод писем-заявок и писем-отказов на бронирование номеров иностранным потребителям

*Требования к результатам работы:* устный ответ

*Форма контроля:* индивидуально-групповая

*Критерии оценки:* см. пояснительную записку

*Список рекомендуемой литературы:*

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

Ляпина Н.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2011

Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. – М., Издательский центр «Академия», 2011

## **Тема 2.2 Автоматизация систем бронирования и резервирования**

### **Практическое занятие № 4 (8 час.)**

*Цель:* закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

*Требования к знаниям и умениям:*

*Уметь:* принимать заявки на бронирование через автоматизированные системы

*Знать:* функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования

*Необходимое оборудование и материалы:* тетрадь

*Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:* виды и технологии использования современных прикладных программ, локальные системы бронирования, отечественные системы бронирования и резервирования гостиничных услуг

*Порядок выполнения работы:* ответить устно на контрольные вопросы

*Контрольные вопросы:*

1. Назовите автоматизированные системы бронирования в гостиницах
2. Какие системы бронирования существуют в гостиницах Великого Новгорода?
3. Что такое двойное бронирование?
4. Какие существуют способы аннулирования бронирования?
5. Что такое локальные системы бронирования?
6. Назовите аббревиатуры глобальной автоматизированной системы бронирования

*Содержание заданий:*

1. Составить конспект
2. Провести словарную работу с ключевыми понятиями
3. Знать автоматизированные системы бронирования и способы их использования
4. Подготовить презентацию на тему: «Глобальные системы бронирования»
5. Подготовить презентацию на тему: «Использование информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования»

*Требования к результатам работы:* устный ответ, защита презентаций

*Форма контроля:* индивидуально-групповая

*Критерии оценки:* см. пояснительную записку

*Список рекомендуемой литературы:*

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

Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2011

Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. – М., Издательский центр «Академия», 2011

## **Тема 2.3 Документационное обеспечение бронирования**

### **Практическое занятие № 5 (6 час.)**

*Цель:* закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

*Требования к знаниям и умениям:*

*Уметь:* заполнять бланки и вносить изменения при приёме заказов на бронирование и аннуляции бронирования

*Знать:* этапы работы с заявками, отчёты по бронированию ( о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам)

*Необходимое оборудование и материалы:* тетрадь

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: знать виды и формы документации в деятельности службы бронирования. Правила заполнения бланков бронирования. Виды заявок

*Порядок выполнения работы:* ответить устно на контрольные вопросы

*Контрольные вопросы:*

1.Какие существуют виды и формы документации на бронирование?

2.Назовите этапы работы с заявками на бронирование

3.Назовите виды договоров на бронирование о квоте мест с гарантией заполнения. О текущем бронировании

4.Какие существуют возможности использования информационных технологий для процесса бронирования?

5.Назовите правила заполнения и хранения отчётных данных о бронировании

6.Назовите правила и стандарты ведения документооборота

*Содержание заданий:*

1.Составить конспект

2.Провести словарную работу с ключевыми понятиями

3.Знать основные стандарты ведения документооборота

4.Сформировать план загрузки номерного фонда на день, месяц, год

5.Разработать методические рекомендации поведения персонала в конфликтных ситуациях с клиентом

*Требования к результатам работы:* устный ответ, защита презентации

*Форма контроля:* индивидуально-групповая

*Критерии оценки:* см. пояснительную записку

*Список рекомендуемой литературы:*

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

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2011

Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. – М., Издательский центр «Академия», 2011

### **Раздел 3. Информировать потребителя о бронировании**

#### **Тема 3.1 Взаимодействие службы бронирования с гостями отеля**

##### **Практическое занятие № 6 (8 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 деловой корреспонденции

*Необходимое оборудование и материалы:* тетрадь

*Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:* взаимодействие службы бронирования с гостями отеля и способы информирования клиентов о бронировании

*Порядок выполнения работы:* ответить устно на контрольные вопросы:

*Контрольные вопросы:*

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?

*Содержание заданий:*

1. Составить конспект
2. Провести словарную работу с ключевыми понятиями
3. Знать этикет телефонных переговоров
4. Знать способы информирования клиентов о подтверждении бронирования
5. Подготовить реферат на тему: «Информирование потребителя о бронировании»
6. Разработать тему ролевой игры «Ведение телефонных переговоров»

*Требования к результатам работы:* устный ответ, презентация ролевой игры

*Форма контроля:* индивидуально-групповая

*Критерии оценки:* см. пояснительную записку

*Список рекомендуемой литературы:*

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

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2011

Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. – М., Издательский центр «Академия», 2011

### **Тема 3.2 Особенности межкультурной коммуникации в гостиничном обслуживании**

#### **Практическое занятие № 7 ( 6 час.)**

*Цель:* закрепить знания, полученные на теоретическом занятии

*Требования к знаниям и умениям*

*Уметь:* общаться с представителями разных мировых культур

*Знать:* нормы этики и этикета у разных народов мира

*Необходимое оборудование и материалы:* тетрадь

*Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:* иметь представление об особенностях межкультурной коммуникации в гостиничном обслуживании

*Порядок выполнения работы:* ответить устно на контрольные вопросы

*Контрольные вопросы:*

1. Что такое культурная коммуникация?
2. Какую роль играет культурная коммуникация в предоставлении услуг в гостиничном бизнесе?
3. Какие формы этикета существуют в общении у народов Европы и США?
4. Какие особенности этикета существуют в общении с представителями народов из Азии и Африки?
5. В чём специфика культурного общения с представителями арабских стран?
6. Этика и этикет общения с представителями народа из Латинской Америки
7. Этика и этикет общения в скандинавских странах

*Содержание заданий:*

1. Составить конспект
2. Провести словарную работу с ключевыми понятиями
3. Подготовить материал о правилах ведения переговоров с клиентами из разных стран мира
4. Подготовить презентации на тему: «Этика и этикет делового общения в разных странах мира»

*Требования к результатам работы:* устный ответ

*Форма контроля:* индивидуально-групповая

*Критерии оценки:* см. пояснительную записку

*Список рекомендуемой литературы:*

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

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2011

Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. – М., Издательский центр «Академия», 2011

### **Информационное обеспечение обучения**

#### **Учебники:**

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

#### **Дополнительные источники**

1. Международные стандарты в сфере гостеприимства. Требования ВТО: учебн-метод. пособие.-М.: ОАО «ГАО «Москва», 2007

2. Федеральный закон от 25.07.2002г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»

3. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25.04.1997г

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

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

6. Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. Организация гостиничного дела.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2016

7. Шиловская Л.П. Человек и его потребности. Учебн.пособие – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2014

#### **Журналы**

1.»Гостиничное дело»

2.»Гостиница и ресторан»

#### **Интернет-ресурсы**

[www.Amaks-hotels.ru](http://www.Amaks-hotels.ru)

[www.AsimutHotels.ru](http://www.AsimutHotels.ru)

[www.Libra.ru](http://www.Libra.ru)

[www.Hotelnews.ru](http://www.Hotelnews.ru)

### **Перечень методических рекомендаций разработанных преподавателем**

1. Методические рекомендации по оценке качества подготовки обучающихся

2. Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы

