



*Частное профессиональное образовательное учреждение*

**«АНАПСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»**

*(ЧПОУ «Анапский индустриальный техникум»)*

# **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

По подготовке к практическим занятиям и организации самостоятельной  
работы студентов по дисциплине

**МДК.01.01. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ БРОНИРОВАНИЯ  
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

студентам очной формы обучения  
по направлению подготовки  
43.02.11 «Гостиничный сервис» (менеджер)

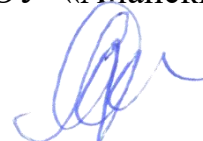
Анапа, 2020 г.

Организация-разработчик:

ЧПОУ «Анапский индустриальный техникум»

Разработчик:

Аксенова Оксана Николаевна – преподаватель ЧПОУ «Анапский индустриальный техникум», заведующий ОМО



Методические рекомендации рассмотрены на заседании ПЦК экономических и профессиональных дисциплин сервиса и маркетинга

Утверждена «28» августа 2020 г. Протокол № 01

Председатель цикловой методической комиссии - Кадничанская Д.А

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы призваны помочь обучающимся в освоении дисциплины и формировании профессиональных компетенций с целью реализации их в дальнейшей профессиональной деятельности в сфере гостеприимства.

## Содержание

<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>4</b>
<b>Пояснительная записка .....</b>	<b>5</b>
<b>Требования к результатам освоения содержания дисциплины.....</b>	<b>6</b>
<b>Собеседование .....</b>	<b>9</b>
<b>Комплект разноуровневых заданий и задач.....</b>	<b>13</b>
<b>Требования к оформлению.....</b>	<b>16</b>
<b>Тестовые задания .....</b>	<b>19</b>
<b>Перечень вопросов к экзаменам .....</b>	<b>31</b>
<b>Требования к курсовым работам.....</b>	<b>35</b>
<b>Примерные кейс-задания .....</b>	<b>41</b>
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....</b>	<b>49</b>
<b>Список использованных источников и литературы.....</b>	<b>50</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Требования работодателей к современному выпускнику, а также Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования ориентированы, прежде всего, на умение самостоятельной деятельности и творческий подход к направлению и профилю подготовки. Профессиональный рост бакалавра зависят от умения проявить инициативу, решить нестандартную задачу, от способности к планированию и прогнозированию самостоятельных действий. Стратегическим направлением повышения качества образования в этих условиях является оптимизация системы управления учебной работой студентов, в том числе и их самостоятельной работой.

Переход на компетентностную модель образования предполагает значительное увеличение доли самостоятельной познавательной деятельности студентов, при этом самостоятельная работа студента направлена не только на достижение учебных целей - обретение соответствующих компетенций, но и на формирование самостоятельной жизненной позиции как личностной характеристики будущего специалиста, повышающей его познавательную, социальную и профессиональную мобильность, формирующую у него активное и ответственное отношение к жизни.

Методологическую основу самостоятельной и практических работ студентов составляет компетентностный подход в образовании, на базе которого осуществляется формирование общих, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, самостоятельного труда бакалавра, необходимых как для самообразования, так и для дальнейшего повышения квалификации в системе непрерывного образования, развития профессиональной карьеры.

## Пояснительная записка

### Цель освоения дисциплины

#### **1. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля.**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в результате освоения профессионального модуля должен:

##### **иметь практический опыт:**

приема заказов на бронирование от потребителей;

выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;

информирования потребителя о бронировании;

##### **уметь:**

организовывать рабочее место службы бронирования;

оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;

вести учет и хранение отчетных данных;

владеть технологией ведения телефонных переговоров;

аннулировать бронирование;

консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;

осуществлять гарантирование бронирования различными методами;

использовать технические, телекоммуникационные средства и

профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

##### **знать:**

правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

организацию службы бронирования;

виды и способы бронирования;

виды заявок по бронированию и действия по ним;

последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;

состав, функции и возможности использования информационных и

телекоммуникационных технологий для приема заказов;

правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний,

турагентств и операторов;  
особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;  
правила аннулирования бронирования;  
правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;  
состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

### **Требования к результатам освоения содержания дисциплины**

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие компетенции:

ОК-4-способность понимать и анализировать мировоззренческие, социально и личностно

значимые философские проблемы, проявлять патриотизм, трудолюбие и гражданскую

ответственность

ОК-5- готовность соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной

политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой

ОК-6- готовность к кооперации с коллегами, бесконфликтной работе в коллективе, быть

толерантным к этническим, национальным, расовым, конфессиональным различиям, к

восприятию культуры и обычаев стран и народов

ОК-7- способность находить организационно-управленческие решения в нестандартных

ситуациях, готовностью нести за них ответственность, руководить людьми и подчиняться

ОК-8-стремление к постоянному совершенствованию и саморазвитию,

повышению своей

квалификации и профессионального мастерства; готовностью критически оценивать свои

достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития и устранения

недостатков

ОК-9- способность осознавать социальную значимость своей будущей профессии, проявлять

мотивацию к профессиональной деятельности

ПК-1-готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления

гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей

ПК-6- готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений

гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать

соответствующие выводы

ПК-7- способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных

инструкций в гостиничной деятельности; готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств

размещения

В результате освоения компетенций студент должен:

ПК1.1.Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

1.Знать:

Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, тур.агентств и операторов, правила ведения телефонных переговоров и поведение в конфликтных ситуациях при ведении телефонных переговоров и поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.

## 2. Уметь:

Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков, владеть технологией ведения телефонных переговоров.

## ПК1.2. Бронировать и вести документацию.

### 1. Знать

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, организацию службы бронирования, виды и способ бронирования, виды заявок по бронированию и действия по ним, последовательность и технологию резервирования мест в гостинице, особенности и гарантии гарантированного и негарантированного бронирования, правила аннулирования бронирования, состав функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий процесса бронирования.

### 2. Уметь:

Организовывать рабочее место службы бронирования, вести учет и хранения отчетов, аннулировать бронирование, осуществлять гарантирование бронирования различными способами, использовать технические телекоммуникационные средства и профессиональные приемы приема заказов и обеспечения бронирования.

## ПК1.3. Информировать потребителя о бронировании.

1. Знать: Виды заявок по бронированию и действия по ним, правила ведения телефонных переговоров и поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.

2. Уметь: Владеть технологией ведения телефонных переговоров, консультировать потребителей о применяемых способах бронирования



## Собеседование

### Перечень вопросов для собеседования.

**Тема 1.** Правила порядок предоставления гостиничных услуг.

1. Дайте определение что такое гостиница?
2. Определите значение потребителя для гостиниц.
3. Сформулируйте понятие «исполнитель гостиничных услуг».
4. Каков порядок оформления проживания в гостинице?
5. Требования к размещению информации в гостиницах.
6. Каковы способы получения заявки на бронирование номеров?
7. Каковы требования к документу подтверждающему заключение договора на оказание гостиничных услуг.

**Тема 2.** Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.

1. Какие виды услуг должен оказать исполнитель потребителю бесплатно.
2. Кто устанавливает порядок проживания в гостинице?
3. Исполнитель отвечает за сохранность вещей гостей гостиницы?  
Согласно, какому документу?
4. При обнаружении недостатков в оказании услуги, каковы права потребителя?
5. За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя, что ожидает исполнителя с позиции ответа перед законом?
6. В каких случаях потребитель возмещает ущерб исполнителю? На основании каких законов?
7. Кто осуществляет контроль за соблюдением Правил предоставления гостиничных услуг?

**Тема 3.** Организация работы отдела бронирования.

1. Состав службы бронирования в зависимости от категории гостиницы.
2. Функции службы бронирования.
3. Влияние деятельности службы бронирования на результат показателей

деятельности гостиницы.

4. Должностная инструкция менеджера службы бронирования.
5. Оборудование службы бронирования.
6. Организация рабочего места менеджера по бронированию.
7. Правила заполнения и хранения отчетных данных процесса бронирования.
8. Бланки и формы по бронированию.
9. Виды отчетов по бронированию и правила их составления.

#### **Тема 4.** Виды и способы резервирования.

1. Технология резервирования мест в отеле.
2. Основные системы гостиничных тарифов.
3. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
4. Бронирование индивидуальных.
5. Особенности бронирования групп туристов.
6. Как взаимодействуют турагенты и операторы при бронировании с гостиницами?
7. Технологический цикл обслуживания гостей.
8. Определение показателей бронирования.
9. Виды гарантированного бронирования.
10. Что такое негарантированное бронирование?
11. В чем суть двойного бронирования?
12. Устное бронирование.
13. Письменное бронирование.
14. Что такое компьютерное бронирование.
15. Оформление заказов на бронирование номеров.
16. Алгоритм рассмотрения заявок.
17. Этапы работы с заявками.

#### **Тема 5.** Внешний вид и правила поведения.

1. Что такое деловой этикет?
1. Требования к внешнему виду сотрудников службы бронирования.

2. Правила поведения сотрудников службы бронирования.

**Тема 6.** Правила ведения телефонных разговоров.

1. Алгоритм ведения разговора при бронировании по телефону.
2. Информация, которую необходимо предоставлять при бронировании по телефону.
3. Соблюдение регламента телефонных переговоров.
4. Этика ведения делового телефонного разговора.

**Тема 7.** Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.

1. Перечислите ошибки, которые совершают сотрудники при бронировании.
2. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.
3. Причины возникновения конфликтных ситуаций с потребителем при бронировании.
4. Виды конфликтных ситуаций с потребителем при бронировании.
5. Этические нормы поведения сотрудника службы бронирования в конфликтной ситуации.

**Тема 8.** Использование информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

1. Что такое автоматизированная обработка данных в службе бронирования?
2. Понятия «информационные технологии».
3. Сформулируйте понятие «телекоммуникационные технологии».
4. Состав информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.
5. Функции информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.
6. Использование электронной почты для приема заказов.
7. Использование факсимильных средств связи.

8. Использование почтовой связи для обеспечения процесса бронирования.
9. Перечислите глобальные системы бронирования, используемые в Российской Федерации и за рубежом.
10. Этика ведения деловой переписки при бронировании.

### **Критерии оценки знаний при собеседовании**

Оценка «отлично» – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов собеседования и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на собеседование тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на собеседование вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

# Комплект разноуровневых заданий и задач

## Реферативный обзор: доклады, сообщения

Реферативный обзор – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке реферата используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста:
  - актуальность проблемы и темы;
  - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
  - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы:
  - соответствие плана теме реферата;
  - соответствие содержания теме и плану реферата;
  - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;
  - обоснованность способов и методов работы с материалом;
  - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
  - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
  - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
  - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:
  - правильное оформление ссылок на используемую литературу;

- грамотность и культура изложения;
- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
- соблюдение требований к объему реферата;
- культура оформления: выделение абзацев.

#### 5. Грамотность:

- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
- литературный стиль.

### **Примерный перечень тем рефератов**

1. Что понимается под бронированием, каковы источники получения заявок на бронирование.
2. Назовите каналы получения заявок на бронирование. Раскройте сущность технологии обработки заявок различного типа: бронирование по телефону, бронирование письмом – заявкой.
3. Раскройте сущность технологии подтверждения бронирования.
4. В чем заключается отличие при бронировании индивидуальных гостей или групп туристов.
5. Каковы преимущества и недостатки систем ручного и автоматизированного бронирования (приведите примеры).
6. Что такое присоединенная, не присоединенная система бронирования, раскройте сущность.
7. Раскройте алгоритм работы при интернет бронировании.
8. Дайте характеристику видам бронирования.
9. Назовите основные типы нормативных документов действующих в гостиничной индустрии.
10. С какой целью используются различные типы нормативных документов.
11. Что понимается под организационной структурой предприятия (ОСП). Какие факторы ее определяют.
12. Раскройте сущность служб входящих в состав ОСП гостиничных предприятий.
13. Дайте характеристику учредительным и организационным документам.
14. Что такое рабочее место, что понимается под его организацией в службе бронирования.
15. Раскройте составляющие понятия «организация рабочего места». Какие факторы

определяют условия труда в службе бронирования.

16. В соответствии с какими нормативными документами осуществляется аттестация рабочих мест. Каковы условия проведения аттестации и ее результаты

17. В каких целях используются результаты аттестации рабочих мест. Что такое нормирование, какие моменты оно определяет.

18. Что такое технологическая документация, какую информацию она должна содержать.

19. Назовите основные службы гостиницы, от каких факторов зависит количество и состав службы бронирования.

20. По какому принципу гостиничные службы располагают на первом и втором уровне. Какие требования и почему предъявляются к персоналу контактных служб.

21. Раскройте технологию приема заявки на бронирование.

22. Назовите и раскройте основные виды гарантированного бронирования.

23. Охарактеризуйте функциональные обязанности сотрудников различных служб гостиницы.

24. Какова последовательность расчета с гостем по основным и дополнительным услугам.

25. С какой целью и как осуществляется ведение картотеки гостя.

26. Каковы обязанности и назначение ночного портье.

27. Какими нормативными документами регулируется предоставление гостиничных услуг в Российской Федерации.

28. Согласно каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан. При каких условиях иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания.

29. Каким образом сотрудники службы приема и размещения выясняют кредитоспособность клиентов, в чем сложность данной процедуры.

30. Охарактеризуйте функциональные обязанности сотрудников различных служб гостиницы.

**Критериями оценки реферата** являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

Оценка «отлично» – выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована ее актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «хорошо» – основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

Оценка «неудовлетворительно» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

### **Требования к оформлению**

Так как реферат относится к научным работам, то он оформляется в соответствии с ГОСТ 7.32-2001 «Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления». Обратите внимание на пункт 5.3, посвященный рефератам.

#### **Формат реферата**

Оформление реферата по ГОСТу:

1. Печатную форму. Документ должен быть создан на компьютере, в идеале – в программе Microsoft Word.
2. Распечатку на одной стороне листа. Формат стандартный – А4. Вторую сторону каждого листа оставляем чистой, бумагу не экономим.
3. Поля страницы: левое – 30 мм, другие – по 20 мм.
4. Выравнивание текста – по ширине. Красная строка оформляется на одном уровне на всех страницах реферата. Отступ красной строки равен 1,25 см.
5. Шрифт основного текста – Times New Roman. Размер – 14 п. Цвет – черный. Интервал между строками – полуторный.
6. Оформление заголовков. Названия глав прописываются полужирным (размер – 16 п.), подзаголовки также выделяют жирным (размер – 14 п.). Если заголовок расположен по центру страницы, точка в конце не ставится. Подчеркивать заголовок не нужно! Названия разделов и подразделов прописывают заглавными буквами (ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ).
7. Интервалы после названий и подзаголовков. Между названием главы и основным текстом необходим интервал в 2,5 пункта. Интервал между подзаголовком и текстом – 2 п. Между названиями разделов и подразделов оставляют двойной интервал.
8. Нумерацию страниц. Отсчет ведется с титульного листа, но сам лист не нумеруют. Используются арабские цифры.
9. Правила оформления примечаний. Примечания располагают на той же странице, где сделана сноска.



10. Оформление цитат. Они заключаются в скобки. Авторская пунктуация и грамматика сохраняется.

11. Нумерацию глав, параграфов. Главы нумеруются римскими цифрами (Глава I, Глава II), параграфы – арабскими (1.1, 1.2).

Заголовки, названия разделов, подзаголовки лучше оформлять с помощью инструмента «Стили и форматирование» (Меню – Формат). В этом случае вы сможете оформить оглавление автоматически.

**Объем** может варьироваться от 3-5 (сообщение) до 10-15 страниц (доклад, реферат).

**Дополнительные требования к оформлению реферата по ГОСТу (на 2016 г.)**

Обратите внимание на титульный лист. В верхней его части указывают название вуза. Ниже указывают тип и тему работы. Используют большой кегль. Под темой, справа, размещают информацию об авторе и научном руководителе. В нижней части по центру – название города и год написания.

Существуют отдельные требования к оформлению библиографических списков, таблиц, ссылок.

### **Примерный перечень тем контрольных работ**

1. Роль Конрада Хилтона в развитии гостиничной индустрии
2. История возникновения и развития гостиничной цепи «Марриотт»
3. История возникновения и развитие гостиничной цепи Цезаря Рица
4. История возникновения и развитие гостиничной цепи Кеманси Уильсона
5. Азиатские гостиничные цепи.
6. Сбор материала, создание понятийно-терминологического словаря индустрии гостеприимства.
7. Разработка каталога гостиничных предприятий разных типов гостеприимства.
8. Анализ функциональных характеристик гостиничных предприятий разных типов гостеприимства.
9. Понятие и структура автоматизированных систем обработки информации
10. Типовые системы обработки информации

11. Интегрированные пакеты программ
12. Инструментарий информационной технологии
13. Значение системы бронирования и резервирования в гостиничном предприятии.
14. Понятие об основных компьютерных системах бронирования и резервирования
16. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
17. Система бронирования «Fidelio»
18. Стиль в обслуживании на гостиничных предприятиях г. Владивостока
19. Разработка корпоративного стиля сетевого отеля категории 1,2,3,4,5 звезд
20. Анализ бронирования с использованием Интернет
21. Групповое и индивидуальное бронирование
22. Анализ систем бронирования на гостиничных предприятиях г. Анапы.
23. Характеристика деятельности персонала службы бронирования на гостиничных предприятиях г. Анапы.
24. Взаимодействие гостиниц с туристскими предприятиями
25. Показатели оценки деятельности гостиницы.
26. Использование электронных замковых систем.

### **Критерии оценки знаний при написании контрольной работы**

Оценка «отлично» – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

### **Тестовые задания**

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями. Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе

этих измерений;

– справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

– систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

– гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

– коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.

– централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.

– унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»).

Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения и служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»).

Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;

- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме.

Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;

- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;

- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

- открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения

элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

### Примерный перечень вопросов для реализации тестирования

1. Основные функции службы приема и размещения:	а) ведение картотеки гостей; б) составление графиков заезда на каждый день (неделю, месяц и т.д.) в) поддержание необходимого комфорта в гостинице.
2. Первый документ который оформляет гость по приезду в гостиницу?	а) счет (3-Г); б) карта гостя (4-Г); в) анкета (1-Г).
3. Может ли администратор оформлять гостя сидя?	а) нет; б) да; в) зависит от ситуации.
4. Что такое двойное бронирование?	а) предварительный заказ мест; б) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату; в) вид гарантии турагенства перед гостиничным предприятием.
5. Основные функции ночного аудита?	а) подготовка ежедневного баланса отчетов; б) рассмотрение жалоб и пожеланий гостей; в) контроль за хранением и выдачей ключей от номеров гостям.
6. Можно ли с гостем разговаривать на личные темы?	а) да; б) нет; в) зависит от ситуации.
7. Жалобы клиентов это:	а) желание гостя привлечь к себе внимание; б) источник информации о степени удовлетворенности гостя; в) возможность понять гостя лучше.
8. Можно ли просить у гостя прощения или снисхождения к вашим ошибкам, ссылаясь на недостаток опыта?	а) да; б) нет; в) в зависимости от ситуации.
9. Может ли администратор говорить гостю «нет»?	а) может если не знает ответ на заданный вопрос; б) зависит от ситуации; в) не может.
10. На какие темы сотруднику гостиницы	а) политика;

запрещено разговаривать?	б) спортивные новости; в) специальные местные события.
11. В разговоре с гостем самым важным элементом является:	а) умение слушать; б) умение отвечать на вопросы; в) умение задавать вопросы.
12. Можно ли администратору на рабочем месте пользоваться мобильным телефоном?	а) да; б) нет; в) в зависимости от ситуации.
13. Независимо от времени года в контактной зоне обязательны:	а) колготки; б) туфли на каблук; в) деловой костюм.
14. С юридической точки зрения какой документ должен находиться на стойке?	а) правила поведения персонала контактной зоны; б) копия «Закона о защите прав потребителя»; в) журнал передачи смен.
15. Гостевой цикл в гостинице это:	а) процесс обслуживания прибывших гостей; б) правила поведения персонала; в) оформление интерьера гостиницы.
16. Какой элемент не входит в процесс размещения?	а) встреча; б) регистрация гостя; в) предоставление дополнительных услуг.
17. На основании какого документа гость может проживать в гостинице?	а) командировочное удостоверение; б) студенческий билет; в) военный билет.
18. Кто заполняет анкету гостя?	а) администратор; б) портье; в) гость
19. какой документ иностранные туристы должны предъявлять при поселении в гостиницу?	а) миграционная карта; б) билет; в) ваучер.
20. Документ, который дает право гостю на свободное передвижение по территории отеля и на внеочередное обслуживание на территории отеля называется:	а) карта гостя(4-Г); б) квитанция на предоставление дополнительных услуг (12-Г); в) анкета (1-Г).
21. Может ли администратор если гость не предупредил впустить в номер жену, детей и т. д.	а) да; б) нет; в) в зависимости от ситуации.
22. Регистрация туриста прибывшего самостоятельно не должна превышать:	а) 5 мин.; б) 7 мин.; в) 3 мин.
23. При расчете гостя выдается:	а) счет (3-Г); б) кассовый отчет (5-Г); в) автостоянка (11-Г);
24. VIP – буквально означает:	а) «дорогой гость»; б) «очень важная персона»; в) «постоянный гость».
25. Действие направленное на удовлетворение нужд туриста это:	а) услуга; б) гостиничный продукт; в) маркетинг.



**Примеры тестовых заданий для самопроверки уровня знаний**  
**Тестовое задание № 1. «Международные гостиничные правила»**

**Вопрос №1.** Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг договор на размещение в гостинице может быть заключен:

- a) Только на определенный срок
- b) На определенный и неопределенный срок
- c) Только на неопределенный срок

**Вопрос №2** Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг обязанность гостиницы принимать на хранение ценности зависит от:

- a) Размера и категории гостиницы
- b) Финансовой обеспеченности
- c) Местонахождения гостиницы

**Вопрос №3.** Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг любой договор заключенный на неопределенный срок рассматривается как договор:

- a) На одну неделю
- b) На один день
- c) На один месяц

**Вопрос №4.** При каком нарушении Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг пострадавшей стороне даётся право прекратить действие договора на размещение немедленно и без предварительного уведомления:

- a) Если договор частично не исполнен
- b) Если платежи по договору осуществляются не в национальной валюте
- c) Если имеет место быть серьезное или повторяющееся нарушение договорных обязательств

**Вопрос №5.** Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг зарезервированный за гостем номер должен быть готов:

- a) К полудню
- b) К 14:00
- c) К 18:00

**Вопрос №6.** Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг разрешено ли гостю привезти с собой в гостиницу домашнее животное:

- a) Да, если это разрешено правилами внутреннего распорядка гостиницы
- b) Нет, это запрещено согласно требованиям СЭС
- c) Да, достаточно иметь только справку от ветеринара

**Вопрос №7.** Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг при установленной вине гость несет пред владельцем гостиницы юридическую ответственность:

- a) За любой ущерб
- b) Только за ущерб жизни и здоровью лицам
- c) Только за ущерб зданию, отделке, оборудованию

**Вопрос №8.** Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг вправе ли гостиница в качестве гарантий оплаты любых положенных ей сумм задержать и в дальнейшем реализовать по коммерческой стоимости любое имущество:

- a) Нет, это запрещено законодательством
- b) Да, это законодательно не запрещено

**Вопрос №9.** Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг должна ли гостиница вернуть деньги, выплаченные вперед в виде аванса при не

предоставлении услуг:

- a) Нет, не должна
- b) Да, это прописано в правилах

**Вопрос №10.** Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг счет вступает в силу с момента:

- a) Его вручения
- b) Его заполнения
- c) Его оплаты

## **Тестовое задание 2 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»**

**Вопрос №1.** Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом:

- a) 12 часов текущих суток
- b) 18:00
- c) 14:00

**Вопрос №2.** Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации в случае задержки выезда клиента не более 6 часов после расчетного часа взимается:

- a) Почасовая оплата
- b) Плата за половину суток
- c) Плата за полные сутки

**Вопрос №3.** Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации при проживании не более суток (24 часов) плата за проживание взимается:

- a) За сутки независимо от расчетного часа
- b) За половину суток
- c) За четверть суток

**Вопрос №4.** Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, какая их перечисленных услуг будет оказана за плату:

- a) Пользование медицинской аптечкой
- b) Наполнение мини-бара
- c) Доставка в номер корреспонденции по её получении

**Вопрос №5.** Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации за нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере:

- a) 1% суточной цены забронированных мест
- b) 3% суточной цены забронированных мест
- c) 5% суточной цены забронированных мест

**Вопрос №6.** Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации в течении какого времени с момента предъявления потребителем требования исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги:

- a) В течение дня
- b) В течение часа
- c) В течение недели

**Вопрос №7.** Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных и других нужд именуется как:

- a) Покупатель
- b) Потребитель
- c) Исполнитель
- d) Клиент

**Вопрос №8.** Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации при оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает квитанцию. Которая обязательно должна содержать:

- a) Наименование исполнителя, ФИО потребителя, сведения о предоставляемом номере, цену номера.
- b) Наименование исполнителя, ФИО потребителя, сведения о предоставляемом номере, фотографии номера.
- c) Наименование исполнителя, цену номера, контактные данные сторон.

**Вопрос №9.** Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

Исполнитель должен:

- a) Обеспечить круглосуточное оформление потребителей, пребывающих в гостиницу и убывающих из нее.
- b) Установить предельный срок проживания в гостинице
- c) С учетом местных особенностей изменить единый расчетный час

**Вопрос №10.** Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

обязан ли Исполнитель размещать информацию в помещении, предназначенном для оформления проживания:

- a) Нет, не обязан
- b) Да, в обязательном порядке.

### **Требования к выполнению тестового задания**

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями. Основные принципы тестирования

следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.

- централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.

– унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

4. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

5. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

6. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения и служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как

контролировать?»).

Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;

- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;

- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;

- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он

получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

### **Критерии оценки знаний при проведении тестирования**

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85 % тестовых заданий;

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 51 %;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

### **Перечень вопросов к экзамену**

- 1.Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
- 2.Технология работы с жалобами клиентов в гостинице.
- 3.Роль и организация службы бронирования в структуре гостиницы.
4. Понятия «услуга» и «обслуживание».

5. Характеристики и особенности гостиничных услуг.
6. Оборудование стойки службы приёма и размещения.
7. Организация работы операторов телефонной связи.
8. Характеристика служб гостиницы, их функции, состав, связи.
9. Этапы гостиничного цикла и их характеристика.
10. Предварительный заказ мест в гостинице.
11. Встреча, приветствие, регистрация гостя. Назначение номера.
12. Правила расчета оплаты за проживание.
13. Понятия «гостиница», «исполнитель», «потребитель» гостиничных услуг.
14. Нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность.
15. Характеристики и особенности гостиничных услуг.
16. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
17. Типы бронирования.
18. Аннуляция бронирования.
19. Порядок регистрации в гостиницах иностранных граждан.
20. Квалификационные требования к персоналу службы бронирования.
21. Процедура встречи, приветствия и проверки платежеспособности гостя.
22. Процедура назначения номера, размещения гостя в номер.
23. Карта гостя, порядок выдачи ключей.
24. Встреча и обслуживание VIP гостей.
25. Порядок расчета оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.
26. Системы классификации гостиниц и других средств размещения.
27. Назначение номера.
28. Окончательный расчет и оформление выезда гостя.
29. Роль и место службы бронирования в общей управленческой структуре гостиницы.
30. Функции персонала службы бронирования.
31. Требования к помещениям и техническим средствам службы бронирования.
32. Требования, предъявляемые к персоналу службы бронирования: квалификационные.



33. Требования к внешнему виду, поведению персонала службы бронирования.
34. Этапы бронирования.
35. Каналы бронирования.
36. Типы гарантированного бронирования. негарантированное, сверхбронирование.
37. Виды гарантированного бронирования (бронирование по предварительной оплате, бронирование по выставлению счета, бронирование под гарантию кредитной карты, бронирование под гарантию компании, гарантированное бронирование ваучером).
38. Способы и технология бронирования. Подтверждение бронирования. Оплата за бронь. Аннуляция бронирования. Технология перевода негарантированного бронирования в гарантированное.
39. Оборудование рабочего места телефониста.
40. Виды тарифов. Системы скидок.
41. Характеристика деятельности персонала службы бронирования на гостиничных предприятиях.
42. Взаимодействие гостиниц с туристскими предприятиями.
43. Раскройте сущность технологии подтверждения бронирования.
44. В чем заключается отличие при бронировании индивидуальных гостей или групп туристов.
45. Каковы преимущества и недостатки систем ручного и автоматизированного бронирования(приведите примеры).
46. Технические средства используемые при работе сотрудников службы бронирования.
47. Дайте характеристику негарантированному бронированию.
48. Что такое сверхбронирование?
49. Правила ведения разговора при бронировании по телефону.
50. Информация, которую необходимо предоставлять при бронировании по телефону.
51. Соблюдение регламента телефонных переговоров.

52. Этика ведения делового телефонного разговора.
52. Требования к внешнему виду сотрудников службы бронирования.
53. Правила поведения сотрудников службы бронирования.
54. Ошибки при бронировании.
55. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.
56. Причины возникновения конфликтных ситуаций с потребителем при бронировании.
57. Виды конфликтных ситуаций с потребителем при бронировании.
58. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление гостиничных услуг.
59. Ответственность исполнителя за предоставление гостиничных услуг.
60. Какая существует ответственность потребителя за предоставление гостиничных услуг?

### **Требования к сдаче экзамена**

Экзамен является формой проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине. Проведение экзамена организуется на экзаменационной сессии. Экзамен принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине. Оценка выставляется в результате собеседования по заранее предложенным обучающимся вопросам с учетом результатов текущей аттестации.

#### **Критерии оценки знаний при проведении экзамена:**

Оценка «отлично» – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов

преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

### **Требования к курсовым работам**

Курсовая работа — задание, которое выполняется студентами в определённый срок и по определённым требованиям. Курсовые работы выполняют по предметам, которые являются основными по специальности.

Виды курсовой работы:

- Расчётно-графическая. Как правило — распространённый вид курсовой. В её состав входит: выполненное задание и пояснительная записка к решению. Сроки выполнения такой работы могут быть разнообразны, в зависимости от сложности работы (от недели и до 4 месяцев). Работа рассчитана на закрепление и применение полученных навыков в процессе учёбы.
- Научно-исследовательская. Самый сложный вид курсовой. В процессе выполнения работы студент выполняет два типа операций. Применение полученных знаний, поиск и исследование темы. Работа рассчитана на инициативу студента.
- Отчётная. В основном, работа, которая не требует приложения значительных усилий в процессе выполнения. После пройденного материала

или отработки практики, студент делает отчёт в виде курсовой.

– Курсовая работа, как правило, включает теоретическую часть — изложение позиций и подходов, сложившихся в науке по данному вопросу, и аналитическую (практическую часть) — содержащую анализ проблемы на примере конкретной ситуации (на примере предприятия, правовой коллизии, социальной группы).

Курсовая работа в обязательном порядке содержит оглавление (содержание), введение, теоретический(ие) раздел(ы), практический(ие) раздел(ы), иногда проектную часть, в которой студент отражает проект решения рассматриваемой проблемы, заключение, список литературы, и приложения по необходимости. Объем курсовой работы может варьироваться.

#### **Темы курсовых работ:**

1. Совершенствование работы службы бронирования в гостинице (на конкретном примере).
2. Технология бронирования номерного фонда и размещения гостей
3. Требования системы классификации к гостиницам и их реализация на российском туррынке
4. Технический цикл бронирования номеров в гостинице
5. Значение и роль службы бронирования в гостиничном бизнесе.
6. Исследование организационной работы службы бронирования в гостинице (конкретный пример).
7. Совершенствование технологии бронирования номеров в гостинице.
8. Особенности бронирования номеров–мест для различных категорий граждан.
9. Принципы организации деятельности служб бронирования гостиничных услуг.
10. Организация взаимодействия служб бронирования с различными структурами отеля.
11. Технология информирования потребителя о бронировании.
12. Этика и психология делового общения сотрудников службы бронирования.

- 13 . Стандарты качества обслуживания при бронировании гостиничных номеров–мест.
14. Организационная структура отдела бронирования.
15. Служба бронирования в организационной структуре гостиничного предприятия.
- 16.Технология обслуживания клиентов в гостинице.
- 17 Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования.
- 18 Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.
- 19.Состав и функции службы бронирования в зависимости от категории гостиницы.
20. Влияние деятельности службы бронирования на результаты показателей деятельности гостиницы.
21. Анализ основных положения Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
22. Предоставление информации об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг в соответствии с Правилами предоставления услуг в Российской Федерации.
23. Влияние деятельности службы бронирования на результаты показателей деятельности гостиницы.
24. Менеджер службы бронирования и особенности его работы.
25. Оборудование службы бронирования. Организация рабочего места менеджера по бронированию.
- 26.Правила заполнения и хранения отчетных данных процесса бронирования.
27. Бронирование индивидуальных туристов.
28. Особенности бронирования в работе гостиниц с турагенствами и операторами.
29. Группы туристов и особенности их бронирования.
30. Культура гостиничного сервиса как часть культуры общества.
31. Особенности служебного этикета в службе бронирования.
32. Особенности характера необходимые специалисту службы бронирования.

33. Внешний вид и культура речи сотрудников службы бронирования.
34. Работа сотрудников службы бронирования с клиентами.
35. Значение ведения разговора при бронировании по телефону для успешной работы гостиничного предприятия.
36. Этика ведения делового телефонного разговора.
37. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.
38. Причины возникновения конфликтных ситуаций с потребителем при бронировании.
39. Поведение сотрудника службы бронирования в зависимости от причины и вида конфликтной ситуации.
40. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
41. Конфликтные ситуации и их разрешение.
42. Особенности контакта специалистов службы бронирования с клиентами.
43. Особенности бронирования мест (номеров) VIP – клиентами.
44. Аннуляция заказа на бронирование в гостинице.
45. Процесс подтверждения бронирования мест (номеров) в гостинице.

### **Требования к оформлению курсовой работы**

Определенные требования к оформлению курсовой работы, составлены на основании нескольких ГОСТов.

Структура. Несмотря на внутренние требования к курсовым работам, каждая из них должна иметь стандартную структуру и состоять из титульного листа, оглавления, введения, основной части, заключения (выводы и рекомендаций), списка литературы, приложений. Данная работа должна быть напечатана на листах формата А4. Отступы - вот что еще включает оформление курсовых работ (пример: верх и низ – по 2 см; слева – 3 см; справа – 1,5 см). Интервал между строками - обязательно полуторный, отступ красной строки - на 1,25-1,27 см, шрифт Times New Roman, 14 размера. Что касается титульной страницы, ей присваивается номер 1, однако он не печатается. Новый раздел начинается с новой страницы. Общий объем работы - от 20 до 60 листов (в зависимости от темы и требований).

Эти правила считаются стандартными, их не изменяют и строго придерживаются.

Титульный лист Всякая научная работа (курсовая в том числе) начинается с титульного листа. Вверху страницы, выровняв по центру текст, нужно написать полное название учебного заведения, ниже указать кафедру. В самом центре страницы, опять же, выровняв текст по центру, нужно указать тему курсовой работы, немного ниже - предмет, по которому она выполнена. Далее следует обозначить, кто работу писал и кто ее будет принимать. Ниже может следовать пункт «Оценка», где преподаватель выставит количество баллов за работу, также может проставляться дата сдачи работы, обязательна подпись проверяющего. В самом конце страницы, по ее центру, указывается город, в котором находится ВУЗ, и текущий год.

Следующий обязательный пункт – «Содержание», где прописываются все главные части работы, напротив обязательно проставляются номера страниц. Начинается лист с заглавия, которое пишется большими буквами по центру. Далее размещается основная информация. Желательно, чтобы текст был размещен на одной странице. Также этот лист не нумеруется, хотя порядковый его номер – 2.

Введение. Важными окажутся следующие пункты: Актуальность (здесь нужно дать объяснение тому, почему же данная работа должна быть написана, насколько исследуемая проблема на сегодня актуальна). Цели и задачи (обязательно должна быть указана цель, которой хочется достичь в ходе исследования, также перечислены задачи, которых будет несколько). Объект (область исследования). Предмет (уточнение, конкретика объекта - то, на что, собственно, направлено исследование). Теория и методология (тут нужно кратко рассмотреть труды научных деятелей, которые работали над этой проблемой). Методы (указываются те методы, благодаря которым возможно данное исследование. Например: анализ, синтез, статистический метод и т. д.). Новизна (указывается, что нового планирует привнести студент в разработку данной темы). Апробация (практическая проверка полученных результатов

исследования). Введение займет 1-3 страницы.

Основной текст. Основная часть работы, состоит из двух-трех глав. В первой нужно рассмотреть теоретическую базу исследования, должен также присутствовать краткий исторический экскурс по данной проблематике, здесь же рассматриваются и нормативно-правовые акты, относящиеся к исследованию. Вторая глава – это и есть раскрытие сути проблемы. Тут студент отображает все свои наработки в теоретическом контексте. Третья же глава нужна для того, чтобы можно было предоставить результаты практической апробации данной проблематики (третью главу при необходимости можно объединить со второй). По каждой главе нужно делать небольшие выводы.

Заключение (выводы и рекомендации). Подводится итог работы, указывается, была ли достигнута цель, какие задачи были выполнены, были ли подтверждены или опровергнуты гипотезы (если таковы указывались во введении). Также учащийся может давать определенные рекомендации по решению данной проблемы.

Список литературы. Оформляется в соответствии с ГОСТом. Размещение источников производится в алфавитном порядке.

Приложения. Это таблицы, карты, картинки, которые могут понадобиться как иллюстративный материал для освещения того или иного вопроса.

### **Критерии оценки знаний при написании курсовой работы**

Оценка «отлично» – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.



Оценка «удовлетворительно» – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

### **Примерные кейс-задания**

Цель выполнения кейс-задания в процессе обучения – продемонстрировать навыки принятия решений в ситуации, приближенной к реальной. При использовании кейсового метода подбирается соответствующий теме исследования реальный материал. Обучающиеся должны решить поставленную задачу и получить реакцию окружающих на свои действия. При этом нужно понимать, что возможны различные решения задачи. Обучающиеся должны понимать с самого начала, что риск принятия решений лежит на них, преподаватель только поясняет последствия риска принятия необдуманных решений.

Роль преподавателя состоит в направлении беседы или дискуссии, например с помощью проблемных вопросов, в контроле времени работы, в побуждении отказаться от поверхностного мышления, в вовлечении группы в процесс анализа кейса.

Периодически преподаватель может обобщать, пояснять, напоминать теоретические аспекты или делать ссылки на соответствующую литературу.

Технология работы при использовании кейсового метода приведена в таблице.

Кейсовый метод позволяет решать следующие задачи:

- принимать верные решения в условиях неопределенности;
- разрабатывать алгоритм принятия решения;
- овладевать навыками исследования ситуации, отбросив второстепенные факторы;
- разрабатывать план действий, ориентированных на намеченный результат;
- применять полученные теоретические знания, в том числе при изучении других дисциплин (менеджмент, статистика, экономика и др.), для решения практических задач;
- учитывать точки зрения других специалистов на рассматриваемую проблему при принятии окончательного решения.

Таблица - Технология работы при использовании кейсового метода

Фаза работы	Действия преподавателя	Действия обучающегося
До занятия	1.Подбирает кейс 2.Определяет основные и вспомогательные материалы для подготовки 3.Разрабатывает сценарий занятия	1.Получает кейс и список рекомендуемой литературы 2.Индивидуально готовится к занятию
Во время занятия	1.Организует предварительное обсуждение кейса 2.Делит группу на подгруппы 3.Руководит обсуждением кейса в подгруппах, обеспечивая их дополнительными сведениями	1.Задает вопросы, углубляющие понимание кейса и проблемы 2.Разрабатывает варианты решений, слушает, что говорят другие 3.Принимает или участвует в принятии решений
После занятия	1. Оценивает работу 2. Оценивает принятые решения и поставленные вопросы	1.Составляет письменный отчет о занятии по данной теме 2.Составляет общий

В кейсе рассматривается конкретная ситуация, отражающая положение предприятия за какой-либо промежуток времени. В описание кейса включаются основные случаи, факты, решения, принимавшиеся в течение указанного времени. Причем ситуация может отражать как комплексную проблему, так и какую-либо частную реальную задачу.

Кейс может быть составлен на основании обобщенного опыта, т. е. может не отражать деятельность конкретного предприятия. Однако нужно помнить, что такие «кабинетные» кейсы могут не восприниматься аудиторией. Поэтому кейс в любом случае должен содержать максимально реальную картину и несколько конкретных фактов, тогда изложение реальных и вымышленных событий сотрет различия между ними.

Как правило, информация не представляет полного описания (биографию) деятельности предприятия, а скорее носит ориентирующий характер. Поэтому для построения логичной модели, необходимой при принятии обоснованного решения, допускается дополнять кейс данными, которые, по мнению участников, могли иметь место в действительности. Таким образом, не только фиксирует рассматриваемый случай, но и вникает в него до такой степени, что может прогнозировать и демонстрировать то, что пропущено в кейсе.

Следует выделить пять ключевых критериев, по которым можно отличить кейс от другого учебного материала.

1. Источник. Источником создания любого кейса являются люди, которые вовлечены в определенную ситуацию, требующую решения.

2. Процесс отбора. При отборе информации для кейса необходимо ориентироваться на учебные цели. Не существует единых подходов к содержанию данных, но они должны быть реальными для сферы, которую описывает кейс, иначе он не вызовет интереса, так как будет казаться нереальным.

3. Содержание. Содержание кейса должно отражать учебные цели. Кейс может быть коротким или длинным, может излагаться конкретно или

обобщенно. Что касается цифрового материала, то его должно быть достаточно для выполнения необходимых расчетов. Следует избегать чрезмерно насыщенной информации или информации, напрямую не относящейся к рассматриваемой теме. В целом кейс должен содержать дозированную информацию, которая позволила бы обучающемуся быстро войти в проблему, и иметь все необходимые данные для ее решения.

4. Проверка в аудитории. Проверка в аудитории – это апробация нового кейса непосредственно в учебном процессе с целью адекватного восприятия содержания кейса, выявления возможных проблемных мест, недостаточности или избыточности информации. Рекомендуется обратить внимание на заинтересованность тематикой кейса. Изучение реакции на кейс необходимо для получения максимального учебного результата.

5. Процесс устаревания. Большинство кейсов постепенно устаревают, поскольку новая ситуация требует новых подходов. Кейсы, основанные на истории, хорошо слушаются, но работа с ними происходит неактивно, поскольку «это было уже давно». Проблемы, рассмотренные в кейсе, должны быть актуальны для сегодняшнего дня.

Для большей вовлеченности каждого в работу над кейсом учебную группу целесообразно разбить на подгруппы по 4-6 человек. Непосредственную работу учебной группы с кейсом можно организовать двумя способами:

- каждой подгруппе дается отдельный кейс по тематике, которую выбирают самостоятельно;
- все подгруппы работают над одним и тем же кейсом, конкурируя между собой в поиске оптимального решения.

Подгруппу возглавляет модератор, отвечающий за координацию работы ее участников. Во время занятий происходят обсуждение и обмен информацией по каждой теме.

На разработку одной темы требуется, как правило, четыре часа практических занятий, но в соответствии с учебной программой на практические (семинарские) занятия выделяется 18 часов, поэтому отдельные

темы прорабатывается только в течение двух часов. В этом плане возрастает роль внеаудиторной работы и организации контроля над ней со стороны преподавателя.

Работа начинается со знакомства с ситуационной задачей. Самостоятельно в течение 20 минут анализируют содержание кейса, выписывая при этом цифровые данные, наименования фирм-конкурентов и другую конкретную информацию. В результате у каждого должно сложиться целостное впечатление о содержании кейса.

Знакомство с кейсом завершается его обсуждением. Преподаватель оценивает степень освоения материала, подводит итоги обсуждения и объявляет программу работы первого занятия. В аудитории подгруппы располагаются по возможности на достаточном удалении – чтобы не мешать друг другу. Преподаватель более подробно объясняет цели работы, формы текущего контроля и то, в каком виде должен быть оформлен отчет о работе. В процессе работы над кейсами у обучающихся последовательно формируются компетенции в соответствии со стандартом.

### **Примерные кейс-задания**

#### **Кейс-задание:**

**Задание 1.** Пользуясь ГОСТ Р 50645 – 94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», определите категорию гостиниц в следующих задачах.

1. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.
2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подножка багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенца, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла — 4,0 м<sup>2</sup>, площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м<sup>2</sup> (после реконструкции).
3. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в

фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера — 10 м<sup>2</sup>.

4. Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м<sup>2</sup>.

5. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м<sup>2</sup>, отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 x 200 см, двуспальная — 160 x 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

6. Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенцец один раз в три дня.

7. Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен 100% мест в одно- и двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей: односпальные — 90 x 200 см, двуспальные 200 x 200 см. Предоставляемые услуги разнообразны, в том числе вечерняя подготовка номера, подогрев пола в ванной комнате, телефонный аппарат в ванной комнате, парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.

**Задание 2.** Пользуясь нормативными документами: «Международная гостиничная конвенция», «Определения терминов, используемых в конвенции», «Международные гостиничные правила», «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», решите следующие ситуационные задачи.

1. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?
2. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.
3. Владелец гостиницы принял решение не принимать кредитные карточки в оплату за

предоставленные услуги. Прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом?

4. Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом. В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты? Укажите порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.

5. Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы?

6. Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?

7. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение

30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?

8. Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной гостиничной конвенции, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту. В исключительных случаях, если было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса.

Как вы думаете, имеет ли право турагент на компенсацию в этом случае? Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?

9. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы? Какие меры он должен принять, чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен турагенту таким невыполнением обязательств?

10. Турагент сообщил в октябре владельцу гостиницы для туристов во Владивостоке за 10 дней до даты прибытия группы туристов, что заказ на предоставление гостиничных услуг туристу из Хабаровска аннулируется.

Взимается ли в этом случае компенсация? Какие размеры компенсации предусмотрены? Какие минимальные сроки для аннуляции существуют в гостиницах, предназначенных для групп туристов в сезон пик?

### **Критерии оценивания выполнения кейс-заданий:**

Отметка «отлично» – работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; работа проведена в условиях, обеспечивающих получение правильных результатов и выводов; соблюдены правила техники безопасности; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; правильно выполняет анализ ошибок.

Отметка «хорошо» – работа выполнена правильно с учетом 1-2 мелких погрешностей или 2-3 недочетов, исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.

Отметка «удовлетворительно» – работа выполнена правильно не менее чем наполовину, допущены 1-2 погрешности или одна грубая ошибка. Отметка «неудовлетворительно» - допущены две (и более) грубые ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию преподавателя, или работа не выполнена полностью.

**Критерии оценки для проведения круглого стола(дискуссии, диспута и т.п.), групповых и (или)**

**индивидуальных творческих заданий (рефератов, докладов, сообщений)**

(наименование соответствующего оценочного средства)

**Оценочный лист**

ФИО \_\_\_\_\_

Группа \_\_\_\_\_ ФИО Преподавателя \_\_\_\_\_

ДАТА \_\_\_\_\_ Дисциплина \_\_\_\_\_

Наименование показателя	Отметка
<b>I. КАЧЕСТВО</b>	
1 . Соответствие содержания работы заданию	
2. Грамотность изложения и качество оформления работы	
3. Самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы	
4. Обоснованность и доказательность выводов	
<b>II. КАЧЕСТВО ДОКЛАДА</b>	
1 . Соответствие содержания доклада содержанию работы	
2. Выделение основной мысли работы	
3. Качество изложения материала	
Общая оценка	

Каждый показатель оценивается по 10-бальной шкале. Оценки за устанавливаются следующим образом:

- «отлично»                                 55-70 баллов
- «хорошо»                                   40-55 баллов
- «удовлетворительно»                 20-40 баллов
- «неудовлетворительно»               0-20 баллов



## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Наиболее активным методом овладения знаниями является самостоятельная и практическая работа студентов, способы реализации которой формируются как в ходе аудиторных, так и внеаудиторных занятий.

Самостоятельная работа студентов - это планируемая учебная, учебно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа студентов - это метод глубокого и всестороннего изучения прорабатываемого материала, имеющей первостепенное значение при подготовке и воспитании высокопрофессиональных кадров.

Таким образом, самостоятельная работа студентов, наряду с аудиторной, представляет одну из форм учебного процесса и является его существенной частью.

Объем самостоятельной работы студентов определяется учебными планами и рабочими программами дисциплин.

Основной задачей самостоятельной работы студентов являются формирование интересов к познавательной деятельности и навыков самостоятельной работы в профессиональной сфере.

Виды самостоятельной работы студентов делится на:

а) самостоятельную работу, включенную в учебные рабочие планы направления подготовки;

б) виды работы, дополнительно применяемые кафедрой при изучении дисциплины.

Контроль самостоятельной работы студентов проводится в зависимости от вида самостоятельной работы и имеет различные формы.

Основной формой контроля и оценки самостоятельной работы студентов при изучении курса является проведение промежуточных и итоговой аттестаций в рамках оценки знаний.

## Список использованных источников и литературы

### Основная литература

1. Можаяева Н.Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – 2-е изд., испр. – Москва : ИНФРА – М, 2020.-242 с. + Доп. материалы [ Электронный ресурс ]. – ( Среднее профессиональное образование). – DOI 10.12737/ 1041498.
2. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для СПО.- М.: ИЦ Академия, 2018.- ЭБС Академия

### Дополнительные источники:

1. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с//ЭБС «Znanium.com»
2. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм.- М.: Альфа –М.: 2013 -224с
3. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс] : учебное пособие для ССУЗов / Л.В. Семенова [и др.]. — Электрон.текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 85 с.//ЭБС «IPRbooks»
4. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник-М.: Академия, 2013-272
5. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы: учебник-М.: Академия, 2014-256с
6. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы уч. пос.-М.: Форум, Инфра-М, 2014-256с
7. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с.//ЭБС «IPRbooks»

### Интернет-ресурсы

Источником дополнительной информации для студентов могут выступать следующие Интернет-ресурсы:

- 1) [http://tourlib.net/books\\_tourism/zorin09.htm](http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm) – Гостиничный комплекс и его структура. <http://www.prohotel.ru>. – Должностная инструкция управляющего гостиницей (отелем). <http://www.socmart.com.ua>. – Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг.
- 2) <http://www.turnovosti.com.ua>. – Колмовская, Н. Подводные камни отельного бизнеса. <http://www.wise-travel.ru/news/>. – Новости туризма.
- 3) <http://www.news.turizm.ru/russia>. – Рейтинг туристической привлекательности стран мира.
- 4) <http://www.fms.gov.ru/> - официальный сайт Федеральной миграционной службы <http://www.garant.ru/> - информационно-правовой портал «Гарант» <http://www.consultant.ru/> - компания «КонсультантПлюс», тематический классификатор «Основы государственного управления», «Международные отношения. Международное право»
- 5) <http://www.e-college.ru/> - проект Московского института экономики, менеджмента и права (МИЭМП), посвященный дистанционному обучению
- 6) <http://mirpal.org/f> - журнал «Миграция. XXI век»
- 7) <http://www.baromig.ru/> - сайт проекта Фонда «Новая Евразия» - «Миграционный барометр в Российской Федерации».
- 8) <http://media.prohotel.ru/novosti/32.html> Официальный сайт журнала PROОтель для
- 9) PROПрофессионалов гостиничного дела
- 10) <http://all-hotels.ru> Все отели России (характеристика рынка гостиничных услуг России); <http://www.pir.ru/vestnik/261.html#1>