

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
для студентов по выполнению
самостоятельных внеаудиторных работ
по профессиональному модулю 01
БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
МДК 01.01.
ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ
по специальности
43.02.11 Гостиничный сервис
(базовый уровень подготовки)

Квалификация: менеджер
Форма обучения: очная

Южно-Сахалинск
2014

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УР

И.М. Ким

«25» ноября 2014 г.

Разработчик(и): Смирнова О.В., преподаватель

Одобрено на заседании ПЦК

дисциплин сервиса, управления и экономики

Протокол № 3 от «21» ноября 2014 г.

Председатель ПЦК

Н.П. Скорик

Согласовано

Л.Г. Кирсанова

Л.Г. Кирсанова, зав. отделением социально-экономической подготовки

Настоящие методические указания по выполнению самостоятельных внеаудиторных работ предназначены для студентов, обучающихся по дисциплине «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг».

В соответствии с учебным планом на самостоятельные внеаудиторные работы по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» отводится 69 часов.

Целью учебной дисциплины является приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков по бронированию гостиничных услуг.

Цель самостоятельных внеаудиторных занятий - формирование и развитие профессиональных умений и навыков в заполнении рабочих документов службы бронирования.

Выполнение самостоятельных внеаудиторных работ направлено на закрепление полученных в ходе изучения тем знаний и реализацию выполнения требований к уровню подготовки студентов, использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни.

Самостоятельные внеаудиторные занятия существенно повышают качество знаний, их глубину, конкретность, оперативность, значительно усиливают интерес к изучению дисциплины, помогают обучающимся полнее осознать практическую значимость общественных наук.

Самостоятельные внеаудиторные работы, выполняемые студентами, позволяют им приобрести опыт познавательной и практической деятельности, а также способствуют освоению следующих общих компетенций по Федеральному Государственному образовательному стандарту:

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

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

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

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

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

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителя и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.2. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

Методические рекомендации включают в себя:

1. Перечень тем и заданий для самостоятельных внеаудиторных работ.
2. Методические указания и пояснения по выполнению данных работ.
3. Критерии оценки самостоятельных внеаудиторных работ.
4. Формы контроля за выполнением данных работ.
5. Литературу, необходимую для выполнения данных работ.

Таблица № 1

Перечень тем и заданий для самостоятельных внеаудиторных работ

№	Название темы	Задание для самостоятельной	Кол-
---	---------------	-----------------------------	------

работы		работы	во часов
1	Решение ситуационных задач в соответствии с «Правилами предоставления услуг в Российской Федерации».	Решить ситуационную задачу и защитить перед группой свой проект	2
2	Основные этапы обслуживания. Типы бронирования	Подготовить сообщение по теме.	2
3	Решение ситуационных задач	Решить ситуационную задачу и защитить перед группой свой проект	2
4	Решение ситуационных задач	Решить ситуационную задачу и защитить перед группой свой проект	2
5	Решение тестовых задач в соответствии с нормативно-правовой базой в гостиничной индустрии.	Решить тестовые задачи в соответствии с нормативно-правовой базой в гостиничной индустрии.	2
6	Решение экономических задач по теме «Показатели оценки деятельности гостиницы»	Решить задачи по теме.	2
7	Решение экономических задач по теме «Показатели оценки деятельности гостиницы»	Решить задачи по теме.	2
8	Решение экономических задач по теме «Показатели оценки деятельности гостиницы»	Решить задачи по теме.	2
9	Бронирование номеров в гостинице	ответить на вопросы и составить план ответов по теме	2
10	Системы автоматизации гостиницы	составить краткий конспект по данному материалу	2
11	Освоение этапов подготовки рабочего места администратора службы бронирования к работе	перечислить все этапы подготовки рабочего места администратора службы бронирования к работе (письменно)	2
12	Заявки на бронирование по основным каналам	Перечислить основные каналы бронирования. Заполнить утвержденную форму № 10 – Г	2
13	Решение экономических задач по теме «Показатели оценки деятельности гостиницы»	Решить задачи по теме	2
14	Решение экономических задач по теме «Показатели оценки деятельности гостиницы»	Решить задачи по теме	2
15	Решение экономических задач по теме «Показатели оценки деятельности гостиницы»	Решить задачи по теме	2
16	Способы бронирования	Дать краткую характеристику способам бронирования, отметьте более удобные для клиентов, более удобные для обработки администраторами гостиниц, и	2

		укажите наиболее эффективные каналы с помощью которых, поступает наибольшее количество заявок.	
17	Способы бронирования	Подготовить сообщение по теме	2
18	Обслуживание гостей. Бронирование номеров.	Решить тестовые задачи, определив верные варианты ответов	2
19	Решение тестовых задач	Решить тестовые задачи, определив верные варианты ответов	2
20	Решение тестовых задач	Решить тестовые задачи, определив верные варианты ответов	2
21	Компьютерные программы в отелях	Решить тестовые задачи	2
22	Решение тестовых задач	Решить тестовые задачи	2
23	Составление проектов заявок по гарантированному бронированию	заполнить заявку о гарантии бронирования с гостиницей	2
24	Составление документов по гарантированному бронированию	составить график заездов гостей, по имеющимся заявкам, без простоя номеров и потери клиентов	2
25	Оформление карты бронирования	Заполнить карту бронирования	2
26	Оформление бланков заявок на бронирования	Заполнить бланки по бронированию	2
27	Составление схемы отчета по бронированию	Заполнить страницы журнала по учету бронирования	2
28	Оформление бронирования частного лица	заполните все графы бланков.	2
29	составление схемы «Последовательность резервирования мест в гостинице»	составление схемы «Последовательность резервирования мест в гостинице»	2
30	Оформление журнала учета загруженности гостиницы за определенный период	Оформить журнал учета загруженности гостиницы за определенный период	2
31	Заполнение документов по бронированию для индивидуальных	Заполнить бланки по бронированию для индивидуальных	2
32	Заполнение документов по бронированию для компаний	Заполнить документы по бронированию для компаний	2
33	Заполнение документов по бронированию для турагентств и операторов	Оформить агентский договор	2
34	Составление сообщения по теме	Составить сообщения по теме	3
		Итого:	69

Самостоятельная работа № 1

Тема: Решение ситуационных задач

Цель: формирование умений и навыков решения ситуационных задач, умения выступать перед группой.