

Государственное автономное профессиональное  
образовательное учреждение Иркутской области  
«Байкальский техникум отраслевых технологий и сервиса»

**Учебно-методическое пособие по выполнению внеаудиторных домашних  
контрольных работ для студентов заочной формы получения  
образования**

**учебной дисциплины ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ  
БРОНИРОВАНИЯ**

основной профессиональной образовательной программы  
по специальности СПО

**43.02.11 Гостиничный сервис**

по программе базовой подготовки  
для студентов заочной формы обучения  
по специальности:  
Менеджер гостиничного сервиса

Байкальск 2019 г.

Методические рекомендации по выполнению контрольных домашних работ **студентов** одобрены ЦК профессионального блока ГАПОУ БТОТиС протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## ВВЕДЕНИЕ

Гостиничный сервис включает в себя целый комплекс услуг для туристов и является ключевым фактором, определяющим перспективы развития въездного туризма и внутреннего рынка туристских услуг, конкурентоспособность отечественного туризма на мировом рынке. Современный туристско-гостиничный комплекс представляет собой сложное предприятие, в котором заняты сотни людей и представлены десятки профессий, обеспечивающих обслуживание туристов. Главная функция гостиничного предприятия и других средств размещения — предоставление временного жилья. Гостиничные предприятия различаются между собой по вместимости — количеству номеров и мест для проживания. Организационная структура предприятия также зависит от его назначения, местоположения, специфики принимаемых гостей и других факторов.

На сегодняшний день современный менеджер должен не только владеть технологией обслуживания клиентов, но и иметь четкое представление о материально-технической базе гостиницы, ее техническом оснащении, требованиях и способах оформления жилых и общественных помещений гостиницы, прекрасно разбираться в вопросах, связанных с охраной труда и обеспечением безопасности находящихся в гостинице людей.

Цель курса – ознакомление студентов с правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; службой бронирования; основными видами и способами бронирования; видами заявок по бронированию и действия по ним; выполнением бронирования и ведение его документационного обеспечения; информирование потребителя о бронировании.

Настоящие методические рекомендации предназначены для студентов заочной формы обучения.

# **1. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ**

## **1.1. Общие положения**

В соответствии с учебным планом студенты заочной формы обучения должны выполнить контрольную работу по дисциплине «Организация деятельности служб бронирования».

Выполнение контрольной работы является составной частью учебного процесса и формой самостоятельной работы студента. Выполнение данного вида работы позволяет приобрести навыки и умения грамотно использовать документы, учебную и специальную литературу.

Цель контрольных работ – закрепить теоретические знания, выработать навыки самостоятельной работы с литературой и с электронными ресурсами по данному курсу, применить основные положения курса при работе по специальности.

К выполнению контрольных работ следует подходить творчески. Качество её оцениваются по тому, насколько правильно и самостоятельно выполнены работы и в какой степени использована рекомендованная литература. В выполненных работах необходимо показать умение анализировать, систематизировать и обобщать изучаемый материал.

В разделе 2 методических рекомендаций приведен список тем с перечнем вопросов, которые следует осветить в своих работах. Указаны также ссылки на электронные источники и номера литературных источников из общего перечня литературы, которые необходимо изучить при выполнении контрольных работ по данной теме.

При подготовке к выполнению самостоятельных работ рекомендуется использовать учебники и электронные ресурсы.

## 1.2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ

Вопрос, являющийся темой контрольной работы, должен быть освещен на основе изучения рекомендованной литературы, как правило, шире и обстоятельнее, нежели он изложен в учебной литературе либо изучается в ходе учебных занятий.

По дисциплине «Организация деятельности служб бронирования» предусматривается выполнять самостоятельные работы в виде реферирования, сообщения, презентации, составления схем, выполнения макетов, составления планов.

Цель контрольной работы – самостоятельная работа по конкретной тематике с использованием лекционного материала, основной и дополнительной литературы.

Оформляется контрольное задание (реферат) на листах формата А 4 в печатном виде, шрифт Times New Roman, 14; интервал 1,5. Поля: 2,5 см. Выравнивание – по ширине.

## 2. ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

### 2.1. ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ № 1

Вариант контрольной работы студент определяет по таблице, исходя из начальной буквы своей фамилии:

Начальная буква фамилии студента	Номер темы контрольной работы	Начальная буква фамилии студента	Номер темы контрольной работы	Начальная буква фамилии студента	Номер темы контрольной работы	Начальная буква фамилии студента	Номер темы контрольной работы
А	I	Б	II	В	III	Г	IV
Д	I	Е	II	Ж	III	З	IV
И	I	К	II	Л	III	М	IV
Н	I	О	II	П	III	Р	IV
С	I	Т	II	У	III	Ф	IV
Х	I	Ц	II	Ч	III	Ш	IV
Щ	I	Э	II	Ю	III	Я	IV

#### Вариант I

Организационная структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы и их характеристика.

#### Вариант II

Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.

Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.

**Вариант III**

Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование мест и номеров в гостинице

**Вариант IV**

Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице в сети Интернет.

## 2.2. ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ № 2

Вариант контрольной работы студент определяет по таблице, исходя из начальной буквы своей фамилии:

Начальная буква фамилии студента	Номер темы контрольной работы	Начальная буква фамилии студента	Номер темы контрольной работы	Начальная буква фамилии студента	Номер темы контрольной работы	Начальная буква фамилии студента	Номер темы контрольной работы
А	1	Б	8	В	5	Г	2
Д	2	Е	9	Ж	6	З	3
И	3	К	10	Л	7	М	4
Н	4	О	1	П	8	Р	5
С	5	Т	2	У	9	Ф	6
Х	6	Ц	3	Ч	10	Ш	7
Щ	7	Э	4	Ю	1	Я	8

**Вариант 1.** Профессиональная этика работников гостиничных предприятий

**Вариант 2.** Взаимодействие гостиничных предприятий с турфирмами. Особенности ведения переговоров с представителями турфирм.

**Вариант 3.** Бронирование номеров. Виды заявок и действия по ним.

**Вариант 4.** Компьютерные программы в отелях. Автоматизированная система управления гостиниц.

**Вариант 5.** Особенности функционирования автоматизированной системы управления в гостиницах. Критерии выбора зарубежных и отечественных систем.

**Вариант 6.** Показатели оценки деятельности гостиниц.

**Вариант 7.** Информирование потребителя о бронировании.

**Вариант 8.** Технология бронирования мест в гостинице. Процесс бронирования.

**Вариант 9.** Виды бронирования. Аннуляция мест и номеров в гостинице.

**Вариант 10.** Компьютерные программы в отелях. Гостиничная АСУ.  
Основные виды.

### 3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основные источники:

1. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие – 2 – е изд., испр. – М.: Издательско - торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2010 г.
2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие – М.: Альфа – М: ИНФРА – М, 2009 г.
3. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования – М.: Издательский центр «Академия», 2012 г.

Дополнительные источники:

Журнал «Гостиничное хозяйство».

Интернет – ресурсы:

1. Каталог государственных стандартов. Принятые технические регламенты - [Электронный ресурс], форма доступа: <http://www.goste.ru>, свободная.
2. Цены, бронирование, схемы расположения гостиниц - [Электронный ресурс], форма доступа: <http://www.hotelcentr.ru>, свободная.
3. Гостиница «Космос», г. Москва. Номера, цены, бронирование, контакты, - официальный сайт гостиницы - [Электронный ресурс], форма доступа: <http://www.hotelkosmos.ru>, свободная.

Государственное автономное профессиональное  
образовательное учреждение Иркутской области  
«Байкальский техникум отраслевых технологий и сервиса»

Домашняя контрольная работа  
по дисциплине:

Организация деятельности служб бронирования

студентки (та) заочного отделения  
группы ЗГС 101

Фамилия, Имя, Отчество (в родительном падеже)

Дата \_\_\_\_\_

Вариант № \_\_\_\_

Проверил преподаватель дисциплины:  
Организация деятельности служб бронирования

Чистохина Ольга Николаевна

Оценка: \_\_\_\_\_ (подпись)

Дата \_\_\_\_\_

Байкальск 2019 г.