

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

Одобрена

на заседании Педагогического совета колледжа

15.01.2020 г.

протокол № 6

Директор колледжа Т.В. Мальцева

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Утверждена

Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования

29 января 2020 г.

протокол № 5

Председатель

Д.А. Карх

(подпись)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

Наименование междисциплинарного курса	Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг
Специальность	43.02.11 Гостиничный сервис
Форма обучения	Очная
Год набора	2020
Разработана: Преподаватель, С.А. Ястремский	

Екатеринбург
2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ООП	4
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	7
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	7
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	9
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	13
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	13
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	14
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	14

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с ФГОС СПО

ФГОС СПО	Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 г. № 475)
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Настоящий МДК «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» является частью ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг».

Целью освоения МДК «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» является выработка у студентов осознанного понимания организации работы службы бронирования гостиничных услуг, принимать заказ от потребителей и оформлять его, бронировать и вести документацию, информировать потребителя о бронировании.

В результате освоения МДК студент должен:

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.

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.

Иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к базовой части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный	Часов	
---------------	-------	--

контроль	Всего за семестр	Контактная работа .(по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 4						
Зачет с оценкой	0	126	84	42	62	0

4.ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ООП

В результате освоения ООП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС СПО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК 1.2 Бронировать и вести документацию	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать рабочее место службы бронирования; - оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; - вести учет и хранение отчетных данных; - аннулировать бронирование; - осуществлять гарантирование бронирования различными методами; - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды и способы бронирования; - виды заявок по бронированию и действия по ним; - последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; - правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; - особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; - правила аннулирования бронирования;

<p>ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его</p>	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приема заказов на бронирование от потребителей; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать рабочее место службы бронирования; - владеть технологией ведения телефонных переговоров; - консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; - организацию службы бронирования; - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов
<p>ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании</p>	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информирования потребителя о бронировании. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать рабочее место службы бронирования; - владеть технологией ведения телефонных переговоров; - консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

Общие компетенции (ОК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
<p>ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - способы самообразования <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - планирование профессионального и личностного развития обучающегося в ходе обучения. - определять задачи профессионального и личностного развития
<p>ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий профессиональной деятельности.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - новые технологии в сфере туризма и гостеприимства; - различные способы для повышения квалификации; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

<p>ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - социальную значимость профессии - профессиональные компетенций, знания и умения <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проявлять интерес к будущей профессии; - объяснять социальной значимости профессии; - стремиться к освоению профессиональных компетенций, знаний и умений - понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии проявлять к ней устойчивый интерес
<p>ОК 7 Брать на себя ответственность за членов команды (подчиненных), результат выполнения задания.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - новые технологии в сфере туризма и гостеприимства; различные способы для повышения квалификации; как правильно организовать работу своего персонала. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий; - самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации; - ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
<p>ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - каким образом себя вести в нестандартных ситуациях <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - решать проблемных ситуаций; - участвовать в работе «малых групп» на теоретических и практических занятиях.
<p>ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - свои профессиональные задачи <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять методов и способов решения профессиональных задач; - демонстрировать эффективности и качества выполнения профессиональных задач.
<p>ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - каким образом себя вести в нестандартных ситуациях <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - решать проблемных ситуаций; - участвовать в работе «малых групп» на теоретических и практических занятиях
<p>ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способы эффективного общения с коллегами, руководством, потребителями <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения; - проявлять ответственности при выполнении трудовых операций, разнообразных заданий

ОК 5 Использовать информационно-коммуникативные технологии профессиональной деятельности	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные компьютерные программы в области профессиональной деятельности; <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять информационные технологии в профессиональной деятельности; - работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
--	---

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Часов				
Семестр 4		188					
Тема 1.	Организация и технология работы службы бронирования	20	10		4	6	
Тема 2.	Источники и каналы получения запросов гостиницей на бронирование	18	8		4	6	
Тема 3.	Организация рабочего места службы бронирования.	22	8		8	6	
Тема 4.	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг в	20	10		2	8	
Тема 5.	Технологический цикл обслуживания гостей	18	8		4	6	
Тема 6.	Способы бронирования	18	8		4	6	
Тема 7.	Оформление заказов на бронирование номеров	18	8		4	6	
Тема 8.	Автоматизированные системы управления в гостиницах	18	8		4	6	
Тема 9.	Документационное обеспечение бронирования	18	8		4	6	
Тема 10.	Взаимодействие службы бронирования с потребителями	18	8		4	6	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-10	Вопросы	Устный опрос по вопросам. Дискуссия по вопросам	Оценивается от 2 до 5 баллов

Тема 4 - 6, 10	Тест №1-4	Студент делает выбор правильного ответа из нескольких правдоподобных, предложенных на выбор. Задания закрытой формы содержат варианты ответа, как правильные, эталонные, так и отвлекающие. Задания открытой формы требуют написание собственного ответа. Оценивается знание изученного материала.	Оценивается от 2 до 5 баллов
Тема 1-10	Практические задания	Выполнение практических заданий по теме	Оценивается от 2 до 5 баллов
Тема 1-10	Доклад	Публичное выступление по теме с презентацией	Оценивается от 2 до 5 баллов
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
4 семестр (ЗаО)	Билет к зачету.	Билет состоит из 3 заданий (2 теоретических и одно практическое). Количество билетов	Оценивается от 2 до 5 баллов

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ООП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин (предметов) и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Организация и технология работы службы бронирования Службы бронирования: цели, основные функции. Службы бронирования: состав персонала Службы бронирования: стандартное оборудование. Проблемы службы бронирования. Стратегии развития службы бронирования.</p>
<p>Тема 2. Источники и каналы получения запросов гостиницей на бронирование номеров. Виды источников - постоянные источники.</p> <p>Виды источников - разовые источники.</p> <p>Каналы получения заявок на бронирование - телефон, по факс, почта Интернет бронирование (глобальные и альтернативные системы бронирования)</p>
<p>Тема 3. Организация рабочего места службы бронирования. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования. Требования к обслуживающему персоналу.</p>
<p>Тема 4. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.</p>
<p>Тема 5. Технологический цикл обслуживания гостей Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное. Виды бронирования: двойное. Способы гарантирования бронирования.</p>
<p>Тема 6. Способы бронирования Способы резервирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице. Бронирование с использованием Интернета и туроператора.</p>
<p>Тема 7. Оформление заказов на бронирование номеров Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.</p> <p>Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.</p> <p>Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.</p> <p>Виды оплаты бронирования</p>
<p>Тема 8. Автоматизированные системы управления в гостиницах Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Технология on-line бронирования. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ.</p>
<p>Тема 9. Документационное обеспечение бронирования Виды и формы документации в деятельности службы бронирования. Правила заполнения бланков бронирования. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).</p>

Тема 10. Взаимодействие службы бронирования с потребителями
Виды передаваемой информации и каналы связи.
Ознакомление с правилами ведения телефонных переговоров
Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.
Этикет телефонных переговоров в гостинице.

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 1. Организация и технология работы службы бронирования Практическая работа №1 Организация и технология работы службы бронирования. Дискуссия, собеседование, решение ситуационных задач
Тема 2. Источники и каналы получения запросов гостиницей на бронирование номеров. Практическая работа №2 Источники и каналы получения запросов гостиницей на бронирование номеров. Дискуссия, собеседование, решение ситуационных задач
Тема 3. Организация рабочего места службы бронирования. Практическая работа №3.1 Организация рабочего места службы бронирования. Дискуссия, собеседование, решение ситуационных задач Практическая работа №3.3 Организация рабочего места службы бронирования. Экскурсия
Тема 4. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Практическая работа №4 Нормативная документация. Дискуссия, собеседование, решение ситуационных задач
Тема 5. Технологический цикл обслуживания гостей Практическая работа №5 Технологический цикл обслуживания гостей. Дискуссия, собеседование, решение ситуационных задач
Тема 6. Способы бронирования Практическая работа №6 Способы бронирования Дискуссия, собеседование, решение ситуационных задач, заполнение бланков, разыгрывание ситуаций
Тема 7. Оформление заказов на бронирование номеров Практическая работа №6 Оформление заказов на бронирование номеров. Дискуссия, собеседование, решение ситуационных задач, заполнение бланков, разыгрывание ситуаций
Тема 8. Автоматизированные системы управления в гостиницах Практическая работа №7 Автоматизированные системы управления в гостиницах Дискуссия, собеседование, решение ситуационных задач, заполнение бланков, разыгрывание ситуаций, круглы стол.
Тема 9. Документационное обеспечение бронирования Практическая работа №9 Документационное обеспечение бронирования. Дискуссия, собеседование, решение ситуационных задач, заполнение бланков, разыгрывание ситуаций.
Тема 10. Взаимодействие службы бронирования с потребителями Практическая работа №10 Взаимодействие службы бронирования с потребителями Дискуссия, собеседование, решение ситуационных задач, заполнение бланков, разыгрывание ситуаций

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Организация и технология работы службы бронирования Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников. Подготовка докладов по теме
Тема 2. Источники и каналы получения запросов гостиницей на бронирование номеров. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников. Подготовка докладов по теме

<p>Тема 3. Организация рабочего места службы бронирования. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников. Подготовка докладов по теме</p>
<p>Тема 4. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников. Подготовка докладов по теме</p>
<p>Тема 5. Технологический цикл обслуживания гостей Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников. Подготовка докладов по теме</p>
<p>Тема 6. Способы бронирования Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников. Подготовка докладов по теме</p>
<p>Тема 7. Оформление заказов на бронирование номеров Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников. Подготовка докладов по теме</p>
<p>Тема 8. Автоматизированные системы управления в гостиницах Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников. Подготовка докладов по теме</p>
<p>Тема 9. Документационное обеспечение бронирования Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников. Подготовка докладов по теме</p>
<p>Тема 10. Взаимодействие службы бронирования с потребителями Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников. Подготовка докладов по теме</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося
материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Быстров С. А.. Организация гостиничного дела. [Электронный ресурс]:учебное пособие для учебных заведений, реализующих программу среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 "Гостиничный сервис". - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 432 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/961520>
2. Быстров С. А.. Организация гостиничного дела. [Электронный ресурс]:учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 "Гостиничное дело". - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 432 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1034526>
3. Тимохина Т. Л.. Гостиничный сервис. [Электронный ресурс]:Учебник Для СПО. - Москва: Юрайт, 2020. - 331 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451272>
4. Николенко П. Г., Гаврильева Т. Ф.. Проектирование гостиничной деятельности. [Электронный ресурс]:Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2020. - 413 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448858>
5. Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С.. Гостиничная индустрия. [Электронный ресурс]:Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2020. - 449 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456706>
6. Тимохина Т. Л.. Гостиничная индустрия. [Электронный ресурс]:Учебник Для СПО. - Москва: Юрайт, 2020. - 336 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451271>
7. Николенко П. Г., Гаврильева Т. Ф.. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля. [Электронный ресурс]:Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2020. - 451 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/467415>
8. Фаустова Н. В.. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах. [Электронный ресурс]:Учебное пособие Для СПО. - Москва: Юрайт, 2020. - 188 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/467368>
9. Емелин С. В.. Технология и организация туроператорской деятельности. [Электронный ресурс]:Учебное пособие Для СПО. - Москва: Юрайт, 2020. - 472 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/466298>

10. Радыгина Е. Г.. Технологии гостиничной деятельности. [Электронный ресурс]: учебное пособие для использования в учебном процессе образовательными учреждениями среднего профессионального образования по специальностям 43.02.11 «Гостиничный сервис», 43.02.14 «Гостиничное дело». - Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. - 166 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/resource/limit/ump/21/e517.pdf>

Дополнительная литература:

1. Гончарова Л. П.. Гостиничный сервис. [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 174 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/987236>

2. Можаяева Н. Г., Рыбачек Г. В.. Гостиничный сервис.: учебник для средних учебных заведений, обучающихся по специальности 43.02.11 (101101) "Гостиничный сервис". - Москва: Альфа-М: Инфра-М, 2017. - 240

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

-Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия. обеспечивающие тематические иллюстрации.