ТОГБПОУ «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»

Номинация: «Методические рекомендации по освоению учебной дисциплины, междисциплинарного курса, профессионального модуля»

СБОРНИК МЕТОДИЧЕСКИХ УКАЗАНИЙ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

МДК.04.01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

специальность 43.02.14. Гостиничное дело

ДЛЯ СТУДЕНТОВ 3 курса группы «Гостиничное дело»

Тамбов 2019

Методические указания для выполнения практических работ являются частью основной профессиональной образовательной программы ТОГБПОУ «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»» по специальности СПО 43.02.14. Гостиничное дело в соответствии с требованиями ФГОС СПО третьего поколения.

СОГЛАСОВАНО :
Исполнительный директор
Гостиницы «Державинская»
_____/Гончаров В.Н./

«___» _____ 2019г

СОГЛАСОВАНО:
Зам. директора по УПР
_____/Загородникова Н.И/

«___» _____ 2019г

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии преподавателей профессионального цикла
Протокол № ____ от «____» _____ 2019г.
Председатель предметно-цикловой комиссии _____ Г.Н. Симонова

Организация – разработчик: ТОГБПОУ «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»

Разработчик:

Близнецова Л.В. – преподаватель профессионально цикла ТОГБПОУ «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»

Рецензенты: Никулина И.Ю. – начальник отдела ИПР гостиницы «Державинская»
Тимофеева Т.А. Методист ТОГБПОУ «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»

Методические указания по выполнению практических работ адресованы студентам 3 курса специальности 43.02.14. Гостиничное дело.

Методические указания включают в себя учебную цель, перечень образовательных результатов, заявленных во ФГОС СПО третьего поколения, задачи, обеспеченность занятия, краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме, вопросы для закрепления теоретического материала, задания для практической работы студентов и инструкцию по ее выполнению, критерии оценивания практической работы.

Методические указания по выполнению практических работ являются неотъемлемой частью учебно-методического комплекса и представляют собой дополнение к учебникам и учебным пособиям в рамках изучения МДК 04.01 «Организация контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

СОДЕРЖАНИЕ

Название практических работ	страницы
Введение	4
Практическая работа 1. Круглый стол «Нормативные документы в профессиональной деятельности»	5
Практическая работа 2. Заполнение образцов договоров (Договор о текущем бронировании. Агентский договор)	9
Практическая работа 3. Оформление заявок на бронирование гостиничного номера	16
Практическая работа 4. Оформление ответов на заявки по бронированию гостиничных услуг	18
Практическая работа 5. Составление писем на аннуляцию заявки, изменения, дополнения к заявке	20
Практическая работа 6. Бронирование номера в программе автоматизации гостиницы	23
Практическая работа 7. Оформление бланков для бронирования	24
Практическая работа 8. Составление и оформление отчетов по бронированию	28
Практическая работа 9. Оформление писем-ответов	30
Критерии оценивания работ	34

Введение

УВАЖАЕМЫЙ СТУДЕНТ!

Методические указания по МДК.04.01. «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**» для выполнения практических работ созданы Вам в помощь для работы на занятиях, подготовки к практическим работам правильного составления отчетов.

Приступая к выполнению практической работы, Вы должны внимательно прочитать цель и задачи занятия, ознакомиться с требованиями к уровню Вашей подготовки в соответствии с федеральными государственными стандартами третьего поколения (ФГОС-3), краткими теоретическими и учебно-методическими материалами по теме практической работы, ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.

Все задания к практической работе Вы должны выполнять в соответствии с инструкцией, анализировать полученные в ходе занятия результаты по приведенной методике.

Отчет о практической работе Вы должны выполнить по приведенному алгоритму, опираясь на образец.

Наличие положительной оценки по практическим работам необходимо для получения допуска к экзамену, поэтому в случае отсутствия на уроке по любой причине или получения неудовлетворительной оценки за практическую работу Вы должны найти время для ее выполнения или пересдачи.

Внимание! Если в процессе подготовки к практическим работам или при решении задач у Вас возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удается, необходимо обратиться к преподавателю для получения разъяснений или указаний в дни проведения дополнительных занятий.

Желаем Вам успехов!!!

Тема 1.1 Типы и способы бронирования

Практическая работа №1 «Круглый стол «Нормативные документы в профессиональной деятельности» (зачетное занятие по теме)»

Учебная цель:

Анализ и формирование представления об использовании нормативных документов в профессиональной деятельности Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации и Международных гостиничных правил.

Учебные задачи:

1.Углубить и систематизировать знания по нормативно-правовой базе,
2.научиться использовать нормативные документы в профессиональной деятельности.

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен
уметь:
- применять в профессиональной деятельности нормативно-правовую базу;
- применять полученные знания к различным предметным областям.

знать:
- основные нормативные документы, необходимые для организации процесса бронирования,
- специфику применения каждого нормативного документа.

Задачи практической работы:

1. Повторить теоретический материал по теме практической работы.
2. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
3. Выполнить тестовые задания.

Обеспеченность занятия и средства обеспечения:

1. Учебно-методическая литература:

- Международные гостиничные правила от 02.11.2015 г., одобр. Советом Международной гостиничной ассоциации
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2014 г. N 490
- Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения. – М.: Академия, 2015г
- Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. – М.: КНОРУС, 2015
- Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник для СПО. - М.: Академия, 2015г
- Скобкина С.С. Практика сервиса индустрии гостеприимства и туризма. Учебник для ВУЗов. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2016г
- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник для СПО. – М.: Альфа-М, 2015 г
- Филипповский Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.:Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2015г

2. Тестовые задания:

- «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации и международные гостиничные правила»
- ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в РФ»

3. Рабочая тетрадь обычная, в клетку.
4. Ручка.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Международные гостиничные правила были впервые опубликованы Международной гостиничной ассоциацией 60 лет назад.

Целью Международных гостиничных правил является кодификация общепринятой международной торговой практики, регулирующей вопросы договора на размещение в гостинице. Они призваны проинформировать гостя и владельца гостиницы об их взаимных правах и обязанностях.

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" (в редакции от 03.06.2009 № 121-ФЗ) и регулируют отношения в области предоставления услуг средств размещения (далее именуются - услуги)".

Данные правила являются дополнением к положениям, предусмотренным в национальных законодательствах о договорных отношениях. Они применяются, когда такое законодательство не включает специфичных положений, касающихся договора на размещение в гостинице.

Тестовое задание 1 «Международные гостиничные правила» состоит из 10 вопросов по каждому вопросу возможен только 1 правильный ответ.

Тестовое задание 2 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» состоит из 10 вопросов по каждому вопросу возможен только 1 правильный ответ.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Какие нормативные документы в профессиональной деятельности вы знаете?
2. В чем заключаются отличительные особенности. Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации и Международных гостиничных правил?
3. Перечислите и дайте определение основным понятиям в Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации?

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 часов:

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 именуются 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

Форма контроля выполнения практических работ:

Выполненная работа представляется преподавателю в рабочей тетради.

Практическая работа № 2. Заполнение образцов договоров (Договор о текущем бронировании. Агентский договор)

Учебная цель:

Владение технологией оформления и заполнения договоров, необходимых для осуществления профессиональной деятельности

Учебные задачи:

Сформировать представление об оформлении договоров в организации процесса бронирования гостиничных услуг

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен
уметь:
- применять бланки договоров в профессиональной деятельности
- применять полученные знания к различным предметным областям.

знать:
- основные элементы стандартного бланка договора,
- специфику применения каждого договора.

Задачи практической работы:

1. Повторить теоретический материал по теме практической работы.
2. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
3. Заполнить бланки договоров

Обеспеченность занятия и средства обеспечения:

1. Учебно-методическая литература:

- Международные гостиничные правила от 02.11.2015 г., одобр. Советом Международной гостиничной ассоциации
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2014 г. N 490
- Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения. – М.: Академия, 2015г
- Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. – М.: КНОРУС, 2015
- Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник для СПО. - М.: Академия, 2015г
- Скобкина С.С. Практика сервиса индустрии гостеприимства и туризма. Учебник для ВУЗов. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2016г
- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник для СПО. – М.: Альфа-М, 2015 г
- Филипповский Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.:Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2015г

2.Рабочая тетрадь обычная, в клетку.
3.Бланки документов (Договор о текущем бронировании. Агентский договор)
4.Ручка.
5. Линейка.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Договор о текущем бронировании. Это наиболее типичный договор для туристских фирм, особенно тех, которые занимаются организацией индивидуального туризма. По договору фирма не получает от гостиницы никакой квоты мест.

При обращении клиента она направляет гостинице заявку на бронирование и только по получении от неё подтверждения производит продажу гостиничных услуг. При таком договоре действуют обычные тарифы на гостиничные места.

Агентский договор – это договор, по которому одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала либо от имени и за счет принципала.

По праву Российской Федерации агентский договор регулируется ст. 1005 ГК РФ.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1.Какие виды договоров необходимых для процесса бронирования вы знаете?
2. Назовите обязанности сторон по агентскому договору и по договору о текущем бронировании.
3. Назовите основные разделы агентского договора и договора о текущем бронировании.

Задания для практического занятия:

Задание №1 Заполнить бланк агентского договора, используя свои данные

Образец

АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР

г._____ «____» _____ 2013г.

Общество с ограниченной ответственностью «_____», именуемое в дальнейшем ПРИНЦИПАЛ, в лице генерального директора _____, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем АГЕНТ, в лице _____, действующего на основании _____ с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. АГЕНТ осуществляет от своего имени и за свой счет поиск Туристов (далее Клиентов) с последующей реализацией услуг проживания ПРИНЦИПАЛА в отеле-ресторане «_____» (далее «отель»), расположенного по адресу: _____, на условиях, оговоренных в настоящем договоре, с учетом в последующем заявок и подтверждений.

1.2. АГЕНТ заключает договоры с Клиентами от своего имени, приобретает права и становится обязанным, даже если ПРИНЦИПАЛ назван в договорах или вступил с третьими лицами в непосредственные отношения по исполнению договора.

2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. ПРИНЦИПАЛ обязан:

2.1.1. В целях создания условий для более эффективной реализации АГЕНТОМ услуг по проживанию в отеле, ПРИНЦИПАЛ обязан предоставить АГЕНТУ информацию о ценах, номерном фонде, условиях и правилах проживания в отеле.
2.1.2. Принимать заявки от АГЕНТА по установленной форме от АГЕНТА в письменном виде на размещение клиентов в отеле. Направить АГЕНТУ в течение суток с момента получения заявки письменное подтверждение заказа или отказ посредством электронного письма на адрес:_____.
2.1.3. ПРИНЦИПАЛ обязуется обеспечить качество предоставляемых услуг в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и размещать клиентов АГЕНТА в номерах категории в соответствии с подтвержденной заявкой.
2.1.4. Предоставлять клиентам, направляемым АГЕНТОМ, дополнительные платные услуги. Оплата дополнительных услуг производится клиентом самостоятельно по действующему прейскуранту.
2.1.5. АГЕНТ имеет право оплатить все услуги, оказанные клиенту ПРИНЦИПАЛОМ, известив последнего об этом заранее в письменной форме. В этом случае денежные средства за оплату услуг должны поступить на расчетный счет или в кассу ПРИНЦИПАЛА не позднее, чем за 3 банковских дня до заезда клиента в отель.
2.2. АГЕНТ обязан:
2.2.1. Осуществлять деятельность по продвижению и розничной продаже клиентам услуг проживания в отеле. При этом реализация осуществляется АГЕНТОМ от своего имени и на условиях полной финансовой самостоятельности.
2.2.2. Направлять ПРИНЦИПАЛУ заказ на размещение клиентов АГЕНТА в письменном виде посредством электронного письма с запросом на подтверждение о получении заявки на адрес:_____ с указанием всех необходимых данных с учетом требований ПРИНЦИПАЛА.
2.2.3. При необходимости извещать ПРИНЦИПАЛА об изменениях в заказе или аннулировать заказ в письменном виде. При этом изменения в заказе рассматриваются Сторонами как аннулирование первоначального заказа и подача нового. Первоначальный заказ считается аннулированным после получения АГЕНТОМ подтверждения ПРИНЦИПАЛА об аннуляции в письменном виде. Минимальный срок для аннулирования заказа – 10 дней до заселения группы туристов АГЕНТА (группой считать более 10 лиц), и 2 суток до заселения индивидуального туриста АГЕНТА. При соблюдении срока аннулирования заказа, все уплаченное по Договору подлежит возврату АГЕНТСТВУ. При не соблюдении срока аннулирования заказа, из уплаченной суммы в качестве штрафа ПРИНЦИПАЛ удерживает 100% суточной стоимости размещения клиентов АГЕНТА в отеле в соответствии с предоставляемыми по заявке категориями номеров, оставшаяся часть денежных средств подлежит возврату АГЕНТУ.
2.2.4. Список клиентов с указанием фамилий, паспортных данных (свидетельств о рождении) и адресом прописки, с размещением по номерам (далее «Диспетчерский план») должен быть передан АГЕНТОМ ПРИНЦИПАЛУ не позднее, чем за 1 сутки до заезда.
2.2.5. Давать полную и достоверную информацию направляемым клиентам о правилах проживания, дополнительных услугах ПРИНЦИПАЛА и условиях их оплаты.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. ПРИНЦИПАЛ принимает от АГЕНТА предоплату за услуги проживания клиентов, направляемых АГЕНТОМ, согласно заявке и тарифам на проживание, установленным ПРИНЦИПАЛОМ.
3.2. Оплата забронированного номерного фонда АГЕНТОМ производится из расчета установленных ПРИНЦИПАЛОМ тарифов, которые приведены в Приложении № 2 к настоящему Договору, являющимся его неотъемлемой частью. Размер комиссионного вознаграждения АГЕНТСТВУ – _____от стоимости номеров по тарифу «от стойки».

3.3. Счет на оплату выставляется ПРИНЦИПАЛОМ АГЕНТУ после подтверждения ПРИНЦИПАЛОМ заявки в течение одного рабочего дня.
3.4. Расчет АГЕНТОМ услуг проживания в отеле производится на условиях_____, согласно выставленному ПРИНЦИПАЛОМ счету. В случае неполной или неправильной оплаты заявка АГЕНТА аннулируется.
3.5. Все счета выставляются в рублях. Оплата производится по безналичному расчету путем перечисления на расчетный счет ПРИНЦИПАЛА. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств в полном объеме на расчетный счет ПРИНЦИПАЛА. В случае имеющейся дебиторской задолженности АГЕНТА перед ПРИНЦИПАЛОМ очередность списания денежных средств будет следующей, сначала дебиторская задолженность, затем текущая оплата, согласно указанного назначения платежа.
3.6. В случае неприбытия клиентов АГЕНТА и нарушения сроков аннуляции заявки, возврат денежных средств АГЕНТУ производится с удержанием 100% суточной стоимости размещения клиентов АГЕНТА в отеле, в соответствии с предоставляемыми по заявке категориями номеров. Агентское вознаграждение не начисляется.
3.7. Стоимость услуг может быть изменена ПРИНЦИПАЛОМ в одностороннем порядке с предварительным уведомлением АГЕНТА не менее чем за 15 (пятнадцать) дней до вступления в силу новых тарифов. Изменение тарифов закрепляется в дополнительном соглашении сторон, которое будет являться неотъемлемой частью настоящего договора.
3.8. ПРИНЦИПАЛ в течение 5 (пяти) рабочих дней после очередного предоставления услуг по настоящему договору направляет АГЕНТУ акт выполненных работ. АГЕНТ обязуется подписать и направить ПРИНЦИПАЛУ по почтовому адресу отеля-ресторана, указанному в реквизитах, экземпляр акта выполненных работ и акта сверки расчетов (при наличии) в течение 10 рабочих дней с момента их получения, либо в этот же срок направить мотивированный отказ от их подписания. В случае, если АГЕНТ в указанный срок не отправил акты или мотивированный отказ, услуги читаются принятыми на основании ст. ГК РФ

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Ответственность АГЕНТА:
4.1.1. В случае несвоевременной или неполной оплаты счетов, выставляемых ПРИНЦИПАЛОМ, ПРИНЦИПАЛ вправе аннулировать заявку АГЕНТА без выплаты каких-либо компенсаций.
4.1.2. За нарушения сроков аннулирования (внесения изменений) заяки, указанных в п.2.2.3. настоящего Договора, АГЕНТ уплачивает ПРИНЦИПАЛУ штраф: - в случае аннулирования заказа менее чем за 2 суток до даты размещения туриста (10 суток для размещения группы туристов) - в размере 100% суточной стоимости размещения туриста (группы туристов) АГЕНТА в отеле, в соответствии с предоставляемыми по заявке категориями номеров.
4.2. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, в случае если это явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы.
4.3. В случае нарушения АГЕНТОМ условий и сроков оплаты услуг ПРИНЦИПАЛА, предусмотренных п.3.4. настоящего договора, а также возникших в связи с несоблюдением АГЕНТОМ положений п.3.5 настоящего договора, ПРИНЦИПАЛ вправе взыскать с АГЕНТА пеню в размере 1 % за каждый день просрочки платежа от суммы выставленного счета.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

5.1. Настоящий Договор вступает в силу со дня подписания уполномоченными лицами Сторон и действует до «___»_____ 20__г.
5.2. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно по взаимному соглашению Сторон.
5.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору, оформленные в письменном виде и подписанные обеими Сторонами, являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

6. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

Все споры и разногласия, возникающие по настоящему Договору, Стороны разрешают по возможности путем переговоров, а при не достижении согласия – в Арбитражном суде по месту регистрации ответчика. Претензионный порядок досудебного урегулирования споров обязателен.

7. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ПРИНЦИПАЛ АГЕНТ

ООО «_____»
Юридический адрес:_____
_____
Почтовый адрес отеля: _____
_____
ИНН/КПП _____
р/сч _____
_____
к/с _____
БИК_____
Тел._____ отдел бронирования
_____отдел продаж

Генеральный директор Директор

_____ /_____ / _____ /_____ /

Задание №2 Заполнить бланк договора о текущем бронировании, используя свои данные.

Образец

ДОГОВОР О ТЕКУЩЕМ БРОНИРОВАНИИ

г. _____ "__"_____ _____г.
(место заключения договора) (дата заключения договора)
_____, в лице
_____,
(полное наименование юридического лица) (Ф.И.О., должность)
на основании _____, именуемое в дальнейшем "Исполнитель",
(Устава, Положения, Доверенности)
с одной стороны и _____,
именуемый
(Ф.И.О. Заказчика)
в дальнейшем "Заказчик", с другой стороны, а вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. По настоящему договору Исполнитель обязуется по заявке Заказчика о бронировании при наличии свободных мест оказать ему услуги по временному размещению в номерах гостиницы "_____" в период
(наименование гостиницы)
пребывания Гостя в _____, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.
(населенный пункт)

1.2. Срок пребывания Заказчика в гостинице - _____ суток

с "__" _____ 20__ г. по "__" _____ 20__ г.

1.3. Предельный срок пребывания в гостинице - _____.

2. Обязательства Сторон

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. Своевременно предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте.

2.1.2. Обеспечить Заказчику предоставление льгот, если такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами.

2.1.3. Довести до сведения Заказчика перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере).

2.1.4. Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления Заказчиком соответствующего требования.

2.2. Исполнитель не вправе без согласия Заказчика выполнять дополнительные услуги за плату. Заказчик вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены - потребовать от Исполнителя возврата уплаченной суммы.

2.3. Заказчик обязан:

2.3.1. Соблюдать установленный Исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

2.3.2. Принять и оплатить оказанные ему Исполнителем услуги в полном объеме.

2.4. Заказчик вправе:

2.4.1. Расторгнуть настоящий договор в любое время, уплатив Исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив Исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

2.4.2. При обнаружении недостатков оказанной услуги по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

2.4.3. Расторгнуть настоящий договор и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

2.4.4. Расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

2.4.5. Потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги.

3. Стоимость услуг и порядок расчетов

3.1. Стоимость услуг рассчитывается согласно действующему на момент принятия Заявки "Прейскуранту цен на проживание", а также "Прейскуранту цен на дополнительные услуги".

3.2. В случае бронирования номера Заказчиком вносится аванс в размере 25% от общей стоимости услуг в течение 24 часов с момента выставления счета Исполнителем. Оставшаяся часть суммы вносится не позднее _____ до предполагаемой даты заезда.

3.3. В случае аннулирования Заказчиком брони сумма за бронь в размере 25% от общей стоимости услуг не возвращается.

3.4. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается. В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;

- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (или почасовая оплата). При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

4. Порядок предоставления услуг

4.1. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям настоящего договора и требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

4.2. Исполнитель обязан предоставить Заказчику без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

4.3. Порядок проживания в гостинице устанавливается Исполнителем.

4.4. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Заказчика. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей.

4.5. Требования Заказчика об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

5. Ответственность Сторон

5.1. За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований Заказчика Исполнитель уплачивает Заказчику за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки неустойку (пени) в размере 3% суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить.

5.2. За нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице Исполнитель уплачивает Заказчику за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3% суточной цены забронированных мест.

5.3. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Заказчика вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Заказчику нарушением прав потребителя.

5.4. Заказчик в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

5.5. В случае опоздания Заказчика с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до полного исполнения обязательств Сторонами.

6.2. Настоящий договор составлен в двух аутентичных экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

6.3. Во всем, что не предусмотрено настоящим договором, Стороны руководствуются действующим законодательством.

7. Реквизиты и подписи Сторон

Исполнитель:	Заказчик:
_____	_____
_____	_____
тел/факс_____	_____
ИНН_____	_____

Банк:_____ _____
Р/сч _____ _____
БИК _____ _____
к/с_____ _____

_____/_____ _____/_____ м.п.

Форма контроля выполнения практических работ:

Выполненная работа представляется преподавателю в рабочей тетради.

Тема 1.2. Технология работы с заявками

Практическая работа № 3. Оформление заявок на бронирование гостиничного номера.

Учебная цель:

1.Владение технологией оформления заявок на бронирование гостиничного номера,
2.умение применять заявки на бронирование гостиничного номера в профессиональной деятельности.

Учебные задачи:

1.Научиться составлять заявки на бронирование для реализации гостиничного продукта.

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен
уметь:
- составлять бланки заявок на бронирование гостиничного номера
- применять полученные знания в профессиональной деятельности,

знать:
- перечень данных, необходимых для заявки на бронирование,
- правила оформления заявки на бронирование гостиничного номера.

Задачи практической работы:

1. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
2. Составить заявку и заполнить на бронирование гостиничного номера

Обеспеченность занятия и средства обеспечения:

1. Учебно-методическая литература:

- Международные гостиничные правила от 02.11.2015 г., одобр. Советом Международной гостиничной ассоциации
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2014 г. N 490
- Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения. – М.: Академия, 2015г

- Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. – М.: КНОРУС, 2015
- Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник для СПО. - М.: Академия, 2015г
- Скобкина С.С. Практика сервиса индустрии гостеприимства и туризма. Учебник для ВУЗов. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2016г
- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник для СПО. – М.: Альфа-М, 2015 г
- Филипповский Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.:Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2015г

2. Рабочая тетрадь обычная, в клетку.
3. Ручка.
4. Чертежные принадлежности: линейка.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Заявка на бронирование – это документ, поступающий от физических или юридических лиц с изложением просьбы забронировать гостиничные услуги.

Этот документ обычно содержит следующую информацию:

- Дата прибытия;
- Тип и количество требующихся комнат;
- Количество ночей;
- Код расценки номера (стандартный, специальный, пакет услуг и т.д.);
- Количество человек в номере;

Источники получения заявок могут быть как постоянными, так и разовыми, эпизодическими.

Каналами получения заявок на бронирование номеров в гостинице могут быть: телефон, факс, почта, централизованное бронирование, интернет-бронирование.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1.Что такое заявка на бронирование гостиничного номера?

2. Назовите перечень основных данных, необходимых для оформления и заполнения заявки на бронирование

Задания для практического занятия:

Задание №1 Составьте и заполните заявку на бронирования гостиничного номера, используя свои данные

Образец

Заявка на бронирование гостиничного номера

Вниманию отдела бронирования
Гостиницы_____
_____

От_____
(ФИО заказчика, паспортные данные)
_____
Контактные данные:

Телефон:_____
Факс: _____
E-mail:_____

Прошу забронировать гостиничный(е) номер(а) в гостинице «_____» для следующих лиц:
ФИО_____
_____
Категория и количество бронируемых номеров:_____
_____
Дата заезда:_____
Дата выезда:_____
Дополнительная информация:_____
_____
Тип оплаты: наличный □ безналичный□
Встреча в аэропорту: Да □ Нет□
Номер рейса _____ Время прилета_____

Дата: _____ Подпись:_____/_____

Форма контроля выполнения практических работ:

Выполненная работа представляется преподавателю в рабочей тетради.

Практическая работа № 4. Оформление ответов на заявки по бронированию гостиничных услуг

Учебная цель:

1.Владение технологией оформления ответов на заявки по бронированию гостиничных услуг,

2.умение применять ответы на заявки по бронированию гостиничных услуг в профессиональной деятельности

Учебные задачи:

1.Научиться составлять ответы на заявки по бронированию для реализации гостиничных услуг

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен
уметь:
- составлять ответы на заявки по бронированию гостиничных услуг
- применять полученные знания в профессиональной деятельности.

знать:
- перечень данных, необходимых для оформления ответа на заявку по бронированию,
- правила оформления ответа на заявку по бронированию гостиничных услуг.

Задачи практической работы:

1. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
2. Составить ответ на заявку по бронированию гостиничных услуг

Обеспеченность занятия и средства обеспечения:

1. Учебно-методическая литература:

- Международные гостиничные правила от 02.11.2015 г., одобр. Советом Международной гостиничной ассоциации
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2014 г. N 490
- Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения. – М.: Академия, 2015г
- Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. – М.: КНОРУС, 2015
- Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник для СПО. - М.: Академия, 2015г
- Скобкина С.С. Практика сервиса индустрии гостеприимства и туризма. Учебник для ВУЗов. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2016г
- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник для СПО. – М.: Альфа-М, 2015 г
- Филипповский Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.:Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2015г

2.Рабочая тетрадь обычная, в клетку.

3.Ручка.

4.Чертежные принадлежности: линейка.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Ответ на заявку по бронированию представляет собой специальное уведомление о том, что гостям будут предоставлены номера в гостинице.

При рассмотрении гостиницей заявки на бронирование гостиничных услуг ответ дается в письменном виде.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Какие данные должен содержать ответ на заявку по бронированию гостиничных услуг?
2. Насколько важна правильность оформления ответа на заявку по бронированию для гостиничных предприятий?

Задания для практического занятия:

Задание №1 Составьте ответ на заявку по бронированию гостиничного номера, используя свои данные

Образец

Ответ на заявку по бронированию гостиничных услуг

Уважаемые господа!

Служба размещения гостиницы «_____» подтверждает бронирование и предоставит Вам номер _____
В период с _____20__г. по _____20__г.

Согласно вашей заявке №_____.

Спасибо, что Вы выбрали нашу гостиницу!

С уважением,
Отдел бронирования гостиницы «_____»

Форма контроля выполнения практических работ:

Выполненная работа представляется преподавателю в рабочей тетради.

Практическая работа № 5. Составление писем на аннуляцию заявки, изменения, дополнения к заявке.

Учебная цель:

Владение технологией оформления и применения писем на аннуляцию заявки, изменения, дополнения к заявке

Учебные задачи:

Сформировать представление об оформлении писем на аннуляцию заявки, изменения, дополнения к заявке в профессиональной деятельности.

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен
уметь:
- составлять письма на аннуляцию заявки
- составлять письма на изменения заявки
- составлять письма на дополнение к заявке

знать:
- структуру письма на аннуляцию заявки, изменения, дополнения к заявке

Задачи практической работы:

1. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала..
2. Составить письма на аннуляцию заявки, изменения, дополнения к заявке

Обеспеченность занятия и средства обеспечения:

1. Учебно-методическая литература:

- Международные гостиничные правила от 02.11.2015 г., одобр. Советом Международной гостиничной ассоциации
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2014 г. N 490
- Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения. – М.: Академия, 2015г
- Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. – М.: КНОРУС, 2015
- Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник для СПО. - М.: Академия, 2015г

- Скобкина С.С. Практика сервиса индустрии гостеприимства и туризма. Учебник для ВУЗов. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2016г
- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник для СПО. – М.: Альфа-М, 2015 г
- Филипповский Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.:Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2015г

2.Рабочая тетрадь обычная, в клетку.

3.Ручка.

4.Чертежные принадлежности: линейка.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Все зарегистрированные письма-заявки сортируется по датам заезда, и хранятся в отделе бронирования до момента прибытия гостя в отель.

Это необходимо для подтверждения деталей размещения при заезде гостя. После отъезда гостей эти документы архивируются на случай уточнения каких-либо деталей о проживании клиента в прошлом.

Все заявки по бронированию, изменениям, аннуляции должны быть письменно зафиксированы.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Какие данные должны содержать письма на аннуляцию заявки, изменения, дополнения к заявке?
2. Насколько важна правильность оформления писем на аннуляцию заявки, изменения, дополнения к заявке?

Задания для практического занятия:

Задание №1 Составьте письмо на аннуляцию заявки по бронированию, используя свои данные

Образец

Менеджеру службы
приёма и размещения
_____
(ФИО менеджера)
Гостиница «_____»

Письмо об аннуляции заявки

Прошу аннулировать заявку № _____(указываете номер заявки, которую необходимо аннулировать) _____,
ФИО
с _____20___г. по _____20___г.
по причине _____
(просим указать причину аннуляции)
Со штрафными санкциями согласны_____
(указываете штрафные санкции)

Дата_____ Подпись_____

Задача №2 Составьте письмо на изменение заявки по бронированию, используя свои данные

Образец

Менеджеру службы
приёма и размещения
_____
(ФИО менеджера)
Гостиница «_____»

Письмо об изменении заявки

Прошу изменить заявку № _____(указываете номер заявки, которую необходимо изменить) _____,
ФИО
с _____20___г. по _____20___г.,
_____
(указать параметры изменения)
_____

Дата_____ Подпись___ _____

Задача №3 Составьте письмо на дополнение к заявке по бронированию, используя свои данные

Образец

Менеджеру службы
приёма и размещения
_____
(ФИО менеджера)
Гостиница «_____»

Письмо на дополнение к заявке

Прошу дополнить к заявке № _____(указываете номер заявки, которую необходимо дополнить) _____,
ФИО
с _____20___г. по _____20___г.,
_____
(указать перечень дополнений)
_____

Дата_____ Подпись_____

Форма контроля выполнения практических работ:

Выполненная работа представляется преподавателю в рабочей тетради.

Тема 2.1. Внесение данных по бронированию в программу гостиницы

Практическая работа № 6. Бронирование номера в программе автоматизации гостиницы

Учебная цель:

Владение технологией работы в автоматизированной системе бронирования гостиничных услуг,

Учебные задачи:

Научиться использовать информационные технологии для обеспечения процесса бронирования

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен
уметь:
- Забронировать номер в программе автоматизации гостиницы
- Аннулировать забронированный номер в программе автоматизации гостиницы

знать:
- Технологию работы в автоматизированной системе бронирования гостиничного номера

Задачи практической работы:

1. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала..
2. Составить ответ на заявку по бронированию гостиничных услуг

Обеспеченность занятия и средства обеспечения:

1. Учебно-методическая литература:

- Международные гостиничные правила от 02.11.2015 г., одобр. Советом Международной гостиничной ассоциации
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2014 г. N 490
- Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения. – М.: Академия, 2015г
- Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. – М.: КНОРУС, 2015
- Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник для СПО. - М.: Академия, 2015г
- Скобкина С.С. Практика сервиса индустрии гостеприимства и туризма. Учебник для ВУЗов. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2016г

- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник для СПО. – М.: Альфа-М, 2015 г
- Филипповский Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.:Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2015г

2.Технические средства обучения:

–Персональный компьютер.

3.Программное обеспечение:

- Shelter

4.Рабочая тетрадь обычная, в клетку.

5.Ручка.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Бронирование - предварительное закрепление на конкретные даты за определенным туристом (пассажиром) или группой туристов мест в гостинице или транспортных средствах, билетов в культурно-выставочных заведения и т.д.

Значение бронирования заключается в том, что благодаря этому процессу обеспечивается более качественное планирование, координация, кадровая политика и организация деятельности гостиничного предприятия.

Процесс бронирования в автоматизированной системе состоит из следующих этапов:

• заявка на бронирование;
• определение наличия номеров;
• регистрация;
• подтверждение бронирования;
• выполнение заказа;
•составление отчетов по бронированию.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Какие современные автоматизированные системы бронирования вы знаете?
2. В чем преимущества использования системы бронирования в гостинице?

Задания для практического занятия:

Задание 1. Забронируйте гостиничный номер для супружеской пары с ребенком 2 лет, аннулируйте забронированный номер.
Задание 2. Забронируйте гостиничный номер для супружеской пары с ребенком 12 лет, аннулируйте забронированный номер.
Задание 3. Забронируйте гостиничный номер категории «люкс» для 1 гостя, аннулируйте забронированный номер.
Задание 4. Забронируйте гостиничный номер категории «стандарт» для 2 гостей, аннулируйте забронированный номер.

Форма контроля выполнения практических работ:

Выполненная работа представляется преподавателю в автоматизированной системе бронирования Shelter.

Тема 2.2. Документационное обеспечение бронирования

Практическая работа № 7. Оформление бланков для бронирования

Учебная цель:

1.Приобретение навыков в составлении и оформлении бланков для бронирования гостиничных услуг,

2.умение применять бланки для бронирования гостиничных услуг в профессиональной деятельности

Учебные задачи:

1.Сформировать представление о бланках для бронирования гостиничных услуг

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

уметь:

- составлять бланки для бронирования гостиничных услуг
- применять полученные знания в профессиональной деятельности.

знать:

- структуру построения бланка для бронирования
- виды бланков для бронирования гостиничных услуг.

Задачи практической работы:

1. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
2. Составить ответ на заявку по бронированию гостиничных услуг

Обеспеченность занятия и средства обеспечения:

1. Учебно-методическая литература:

- Международные гостиничные правила от 02.11.2015 г., одобр. Советом Международной гостиничной ассоциации
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2014 г. N 490
- Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения. – М.: Академия, 2015г
- Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. – М.: КНОРУС, 2015
- Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник для СПО. - М.: Академия, 2015г
- Скобкина С.С. Практика сервиса индустрии гостеприимства и туризма. Учебник для ВУЗов. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2016г
- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник для СПО. – М.: Альфа-М, 2015 г
- Филипповский Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.:Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2015г

2. Рабочая тетрадь обычная, в клетку.
3. Ручка.
4. Чертежные принадлежности: линейка.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Что включает в себя бланк для бронирования?
2. Какие бланки вы знаете?

Задания для практического занятия:

Задание №1 Оформите бланк гарантии бронирования, используя свои данные

Образец бланка гарантии бронирования

Гостиница «_____»

Пожалуйста, прогарантируйте бронирование кредитной картой.

В случае не заезда гостя с Вашей кредитной карты будет снята сумма, равная стоимости номера в сутки.

Фамилия гостя:_____
Номер подтверждения:_____
Дата заезда:_____
Категория номера:_____

Данным письмом предоставляю гостинице «_____» право снять с моей кредитной карты

Тип карты:
Номер карты_____
Сроки действия_____
Фамилия владельца и подпись_____

Сумму равную:

_____ стоимости первых суток проживания
_____ стоимости трансфера

Пожалуйста, приложите фотокопию кредитной карты с двух сторон. Дата:_____

Задание №2 Оформите регистрационный бланк гостя, используя свои данные

Образец регистрационного бланка гостя

Гостиница "_____"

АНКЕТА

1. Фамилия _____Комната №_____
2. Имя _____ Прибыл _____
3. Отчество_____Выбыл_____
4. Дата рождения

5. Место рождения
Республика, край, область, округ_____
Район_____
Город, пгт, село, деревня, аул, кишлак
6. Документ, удостоверяющий личность: вид паспорт
Серия_____выдан_____ «___»_____года
7. Адрес места жительства

Зарегистрировано «____»_____г Подпись администратора _____

Задание №3 Оформите бланк заказа на обслуживание VIP-гостей, используя свои данные

Образец

Заказ на обслуживание VIP

Полное имя VIP-клиента
Занимаемая должность/титул
Название компании/контактная информация
Количество персон
Категории/тип номера
Срок пребывания а отеле
Тариф проживания
Дата, время прилете/вылета, номер рейса и пр.
Заказан ли трансфер из аэропорта;
Особые пожелания/предпочтения VIP-клиента.

Задание №4 Оформите бланк отмены бронирования, используя свои данные

Образец

Отмена бронирования

Фамилия/Family name: _____

Имя/Name: _____

Компания/Company: _____

Дата приезда/Arrival: _____

Кем отменено/Cancelled by:_____

Номер телефона/Phone Nr.: _____

Номер факса/Fax Nr.: _____

Адрес/Address: _____

Дополнения/Additional:_____

Принял/Taken by Дата/Date Изменено в системе/ Changed in system

Форма контроля выполнения практических работ:

Выполненная работа представляется преподавателю в рабочей тетради.

Практическая работа № 8. Составление и оформление отчетов по бронированию

Учебная цель:

1. Приобретение навыков в составлении и оформлении отчетов по бронированию гостиничных услуг,
2. умение применять отчеты по бронированию гостиничных услуг в профессиональной деятельности

Учебные задачи:

1. Научиться оформлять и использовать отчеты по бронированию

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен
уметь:
- составлять отчеты по бронированию гостиничных услуг
- применять полученные знания в профессиональной деятельности.

знать:
- структуру построения отчета
- виды отчетов по бронированию гостиничных услуг.

Задачи практической работы:

1. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
2. Составить ответ на заявку по бронированию гостиничных услуг

Обеспеченность занятия и средства обеспечения:

1. Учебно-методическая литература:

- Международные гостиничные правила от 02.11.2015 г., одобр. Советом Международной гостиничной ассоциации
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2014 г. N 490
- Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения. – М.: Академия, 2015г
- Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. – М.: КНОРУС, 2015
- Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник для СПО. - М.: Академия, 2015г
- Скобкина С.С. Практика сервиса индустрии гостеприимства и туризма. Учебник для ВУЗов. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2016г
- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник для СПО. – М.: Альфа-М, 2015 г

- Филипповский Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.:Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2015г

2. Рабочая тетрадь обычная, в клетку.
3. Ручка.
4. Чертежные принадлежности: линейка.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

В организации и эффективном управлении деятельностью отеля важное значение имеют маркетинговые исследования построены на учете количества номеров (мест), что дает возможность прогнозировать доходы от их бронирование.

Дата отмены	Источник отмены	Дата предполагаемого прибытия	Гость	Номер отмены бронирования

В отчетах по бронированию указывается разного рода информация, например, о количестве лиц, поселенных в номере, источник бронирования, количество неприбывших клиентов, количество продленных визитов и досрочных отъездов согласования них с гостиницей.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Что включает в себя отчетность по бронированию?
2. Как вы думаете для чего гостиничному предприятию необходимы данные об ожидаемом прибытии, пребывании и убытии, ответ обоснуйте?

Задания для практического занятия:

Задание №1 Составьте и заполните отчет по отменам бронирования гостиничных номеров, используя свои данных

Отчет по отменам бронирования гостиничных номеров

Образец

Задание №2 Составьте и заполните ежедневный отчет об ожидаемом прибытии, пребывании и убытии, используя свои данные

Образец

Ежедневный отчет об ожидаемом прибытии, пребывании и убытии

ПРИБЫТИЕ, ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРЕБЫВАНИЯ И УБЫТИЕ Дата: ___/____/_____Время: ____:____	Проживающие	Занято	Не занято	Доход

Дата	Прибытие	Продолжение пребывания	Убытие				

Задание №3 Составьте и заполните отчет по совершившимся сделкам, используя свои данные

Образец

Отчет по совершившимся сделкам

Дата	Созданная бронь	Измененная бронь	Аннулированная бронь	Число заблокированных номеров	Количество неприбытий
Итого:					

Форма контроля выполнения практических работ:

Выполненная работа представляется преподавателю в рабочей тетради.

Тема 2.3. Информирование потребителя о бронировании

Практическая работа № 9. Оформление писем-ответов

Учебная цель:

1.Приобретение навыков в составлении писем-ответов по бронированию гостиничных услуг,

2. Формирование умения применять письма-ответы по бронированию гостиничных услуг в профессиональной деятельности

Учебные задачи:

1.Сформировать представление об оформлении писем-ответов в профессиональной деятельности

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен
уметь:
- составлять письма-ответы по бронированию гостиничных услуг
- применять полученные знания в профессиональной деятельности.

знать:
- структуру построения письма-ответа
- виды писем-ответов и специфику их применения

Задачи практической работы:

1. Повторить теоретический материал по теме практической работы.
2. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
3. Составить ответ на заявку по бронированию гостиничных услуг.

Обеспеченность занятия и средства обеспечения:

1. Учебно-методическая литература:
- Международные гостиничные правила от 02.11.2015 г., одобр. Советом Международной гостиничной ассоциации
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2014 г. N 490
- Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения. – М.: Академия, 2015г
- Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. – М.: КНОРУС, 2015
- Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник для СПО. - М.: Академия, 2015г
- Скобкина С.С. Практика сервиса индустрии гостеприимства и туризма. Учебник для ВУЗов. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2016г
- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник для СПО. – М.: Альфа-М, 2015 г
- Филипповский Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.:Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2015г

2. Рабочая тетрадь обычная, в клетку.
3. Ручка.
4. Чертежные принадлежности: линейка.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

При получении заявки от клиента сотрудник отдела бронирования подготавливает письмо-ответ по бронированию, куда вносятся все необходимые данные.

Как правило, в отелях уже имеются бланки ответов на заявки по бронированию. Они могут представлять собой бланки как уже заложенные в электронную систему бронирования, так и бланки, отпечатанные типографским способом.

Ответ по бронированию необходимо производить на том же языке, на котором была составлена заявка на размещение.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Какие письма-ответы вы знаете?
2. Расскажите о специфике оформления письма-ответа о подтверждении изменения бронирования, об отказе в бронировании и об аннулировании бронирования.

Задания для практического занятия:

Задание №1 Составьте письмо-ответ о подтверждении изменения бронирования, используя свои данные

Образец

Письмо-ответ о подтверждении изменения бронирования

Фамилия/Family name: _____
Имя/Name: _____
Компания/Company: _____
Дата приезда/Arrival: _____
Дата отъезда/Departure: _____
Новые даты/New dates: _____
Кем сделаны изменения/Changed by: _____
Номер телефона/Phone Nr.: _____
Номер факса/Fax Nr.: _____
Адрес/Address: _____
Принял/Taken by_____ Дата/Date_____
Изменено в системе/Changed in system_____

Задание №2 Составьте письмо-ответ об отказе в бронировании, используя свои данные

Образец

Письмо-ответ об отказе в бронировании

Дата: _____

Кому: _____

Уважаемые господа!

Руководство гостиницы «……» приносит Вам свои извинения. В связи с полной занятостью номерного фонда гостиницы мы не сможем разместить Вас с _____ по _____как было указанно Вашей заявке.

Мы зарегистрировали Вашу заявку и, как только у нас появятся свободные номера, мы сразу сообщим Вам об этом.

Надеемся на дальнейшее сотрудничество.

С уважением, Генеральный директор гостиницы «_____» _____

ФИО

Задание №2 Составьте письмо-ответ об аннулировании бронирования, используя свои данные

Образец

Письмо-ответ об аннулировании бронирования

Кому:_____
Дата: _____

Уважаемый …….!

В ответ на ваш факс от _____20___г., нам жаль отменять заявку на бронирование:
ФИО гостя: _____
Категория номера: _____
Дата заезда: _____ Дата выезда: _____
№ подтверждения: _____

Мы будем рады принять Вас в отеле «_____» по любому другому случаю

С наилучшими пожеланиями
Отдел бронирования.

Форма контроля выполнения практических работ:

Выполненная работа представляется преподавателю в рабочей тетради.

Список рекомендуемой литературы и нормативных актов:

1. Учебно-методическая литература:
- Международные гостиничные правила от 02.11.2015 г., одобр. Советом Международной гостиничной ассоциации
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2014 г. N 490
- Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения. – М.: Академия, 2015г
- Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. – М.: КНОРУС, 2015
- Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник для СПО. - М.: Академия, 2015г
- Скобкина С.С. Практика сервиса индустрии гостеприимства и туризма. Учебник для ВУЗов. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2016г
- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник для СПО. – М.: Альфа-М, 2015 г
- Филипповский Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.:Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2015г

Критерии оценивания практических работ

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях или отчете;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.