

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)  
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине МДК 01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ  
БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ  
ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ  
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена  
43.02.11 Гостиничный сервис  
(углубленная подготовка)  
Форма обучения – очная

Талипова Г.М. МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг. Фонд оценочных средств дисциплины для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств дисциплины разработан на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

© Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Талипова Г.М., 2020

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	3
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	3
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ....	10

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Область применения программы

Фонд оценочных средств учебной дисциплины «МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (углубленная подготовка).

Фонд оценочных средств учебной дисциплины «МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» может быть использован в профессиональной подготовке студентов по квалификации - менеджер.

### 1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг входит в профессиональный учебный цикл в составе профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

### 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины. В результате освоения дисциплины обучающийся 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, туроператоров,
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования,
- правила аннулирования бронирования,
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителем 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 гарантированное бронирование,
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и

- способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
- ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
- ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
- ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
- ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
- ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональными компетенциями:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1-ОК 9 ПК 1.1-ПК 1.3.	<p>У1 - организовывать рабочее место службы бронирования,</p> <p>У2 - оформлять и составлять различные виды заявок и бланков,</p> <p>У3 - вести учет и хранение отчетных данных,</p> <p>У4 - владеть технологией ведения телефонных переговоров,</p> <p>У5 - аннулировать бронирование,</p> <p>У6 - консультировать потребителей о применяемых способах бронирования,</p> <p>У7 - осуществлять гарантированное бронирование,</p> <p>У8 - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы</p>	<p>31 - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации,</p> <p>32 - организацию службы бронирования,</p> <p>33 - виды и способы бронирования,</p> <p>34 - виды заявок по бронированию и действия по ним,</p> <p>35 - последовательность и технологию резервирования мест в гостинице,</p> <p>36 - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов,</p> <p>37 - правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств, туроператоров,</p> <p>38 - особенности и методы гарантированного и</p>

	для приема заказа и обеспечения бронирования.	негарантированного бронирования, 39 - правила аннулирования бронирования, 310 - правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителем при бронировании, 311 - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.
--	---	--

## 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

п/п	Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра	Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений	Наименование оценочного средства (с указанием количество вариантов, заданий и т.п.)
1.	Раздел 1. Приём заказа от потребителей и его оформление	У1,У5, У8,31,32,33,34,36,311	Реферирование статей в периодических изданиях, составление схемы, беседа
2.	Раздел 2. Бронирование и ведение документации	У2,У3,У7, У8,35,36,37,38,39,311	Решение ситуационных задач Подготовка сообщений, Составление должностной инструкции, составление алгоритма, работа с бланками
3.	Раздел 3. Информирование потребителя о бронировании	У4,У6,У8,36,310,311	Решение ситуационных задач Подготовка доклада, презентации
4.	Промежуточная аттестация	У1-У8, 31- 311, ОК 1-ОК 9 ПК 1.1-ПК 1.3	Зачет

## 3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Приём заказа от потребителей и его оформление	У1,У5, У8,31,32,33,34,36,311
---	------------------------------

### Практические задания

1. Реферирование статей периодических изданий («Гостиничное дело», «Современный бизнес. Отель») на тему: Организация рабочего места менеджера службы бронирования.
2. Составить схему «Технологический цикл обслуживания гостей».

### Контрольные вопросы для беседы

1. Перечислить типичные этапы бронирования.
2. Обозначить типы бронирования.
3. Определить какую информацию должна содержать заявка на бронирование.
4. Обозначить источники бронирования.
5. При гарантированном бронировании агентам по бронированию необходимо получить дополнительную информацию. В зависимости от способа гарантии агенту может понадобиться определенная информация. Определить, какая информация потребуется?
6. Письмо, подтверждающее бронирование номера, содержит намерение обеих сторон, а именно - принимающей стороны (отеля) и приезжего (гостя) соответственно предоставить или воспользоваться связанными с проживанием услугами. Какую информацию должно содержать письмо-подтверждение?
7. Эффективная система отчетностей по бронированию помогает рассчитать количество свободных номеров и спрогнозировать доход от их бронирования. Какие составляются отчеты по бронированию?

Раздел 2. Бронирование и ведение документации	У2,У3,У7 ,У8,35,36,37,38,39, 311
---	-------------------------------------

#### Практические задания

1. Подготовка сообщений по материалам периодических изданий на темы: Виды бронирования, Ведение документации при бронировании.
2. Составление должностной инструкции менеджера службы бронирования.
3. Составить алгоритм резервирования мест в гостинице.
4. Заполнить бланки бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.
5. Изучение типовых договоров между гостиницей и турагентством (туроператором), корпоративными клиентами на бронирование номеров.

Оформление и составление различных видов заявок и бланков на бронирование

#### Порядок выполнения работы

Вы являетесь сотрудником отдела бронирования отеля «Лицей». Вам необходимо оформить индивидуальное и групповое бронирование номеров в вашем отеле. Вы должны принять и оформить письма- заявки на бронирование, провести подтверждение бронирования, заполнить регистрационную карту (анкету) (**бланки документов получить у преподавателя**) и карту брони (**приложение 1**).

#### *Ситуация 1. Индивидуальное бронирование*

Туристическая фирма «Ростур», расположенная по адресу г. Москва, ул. Чертановская, 100, счет № 00000011 в банке «Огни Москвы» 25. 03. 2014 г. просит гостиницу «Лицей» забронировать для сотрудников фирмы Иванова А.И. и Петрова С.П. два одноместных номера с 01.04. 2014 г. до 05.04. 2014 г. Заезд в 14 часов.

Оплата гарантируется в соответствии с договором 12-А от 01.06. 2013 года. Подтверждение бронирования провести по факсу 123-45-67.

Директор «Ростур» Смирнов В.Б., гл. бухгалтер Сомова О.А.

Данные на Иванова Антона Ивановича: дата рождения 01.06.1965г, паспорт серия 62 09 номер 123456, место регистрации г. Тула, ул. Красная, д.11, кв. 57. Цель приезда – командировка, командировочное удостоверение № 987.

- 1) **Оформить заявку на бронирование номера и подтверждение бронирования.**
- 2) **Заполнить регистрационную карточку (анкету) на Иванова А.И.**

### **Ситуация 2. Групповое бронирование**

Туристическая фирма «Ростур», расположенная по адресу г. Москва, ул. Чертановская, 100, счет № 00000011 в банке «Огни Москвы» просит гостиницу «Лицей» забронировать шесть одноместных номера категории «стандарт» для группы туристов, стоимостью 1500 руб./сут. За номер. Дата заезда - 12.05.2014 г. в 14.00 ч. Дата выезда – 18.05.2014 г. в 12.00 ч. Дополнительные услуги: завтрак – 150 руб. за человека. Оплата брони: 200 руб. Страховой сбор – 170 руб. с группы.

Список туристов: Воронов И.П., Баранов В.М., Сухова Е.С, Семенов В.П., Беляев В.Н., Шахова С.Ю.

Заявка 11/00 от 02. 05. 2014 г. Карта брони № 0120. Оплата по безналичному расчету Администратор – Васильева А.А.

- 1) **Оформить заявку на бронирование номеров и подтверждение бронирования.**
- 2) **Заполнить карту брони.**

Оформления заявок на бронирование, на аннулирование или изменения бронирования

### Порядок выполнения работы

Вы являетесь сотрудником отдела бронирования отеля «Белые ночи». По различным каналам резервирования к вам поступает информация от потребителей о резервировании и бронировании номеров в вашем отеле. Вы должны принять и оформить письма- заявки на резервирование и бронирование.

Заявки на бронирование мест по телеграммам, телефонным звонкам, письмам регистрируются в специальном журнале «И»:

Регистрационный номер	Фамилия, имя, отчество	Место жительства	Вид заявки	Дата заявки	Дата заезда - выезда	Гостиница	К-во мест	Подпись лица, принявшего заявку

Заявки, полученные от организаций, регистрируются в специальном журнале «П»:

Регистрационный номер	Наименование предприятия, организации	Дата представления заявки	Дата заезда, выезда	Гостиница	К-во мест	Подпись лица, принявшего заявку




**Ситуация 1.** По телефону от г-жи Никульшиной Марии Степановны поступила заявка на бронирование одноместного номера в вашем отеле категории «стандарт» стоимостью 4500 руб. Г-жа Никульшина М.С. сообщила следующую информацию: дата заезда 15.02.2014 г.; дата выезда 20.02.2014 г.; место жительства Рязанская обл., г. Скопин, ул. Карла Маркса, д.48, кв.34. Дополнительного пакета услуг не требуется. Г-жа Никульшина пожелала полный пансион. С условиями оплаты и требованиями согласна.

Отель «Белые ночи» согласен принять г-жу Никульшину М.С. (номер брони 55).

**Выполнить:** 1) оформление и регистрацию заявки 2) описать ваши дальнейшие действия после того как г-жа Никульшина сообщила необходимую информацию.

**Ситуация 2.** По факсу поступила заявка на резервирование номера в отеле «Белые ночи» от индивидуального предпринимателя г-на Быкова Василия Викторовича, проживающего по адресу Московская обл., г. Люберцы, ул. Б. Горка, д. 90. Г-н Быков желал забронировать двухместный номер «люкс» на период с 16.02.2014 по 27.02.2014 г. Количество проживающих 1 человек. Дополнительно раз в неделю сауна.

Данный г-н проживал ранее в отеле и был выселен за грубые нарушения правил проживания в отеле. Отель «Белые ночи» решил отказать данному г-ну в бронировании номера.

**Выполнить:** 1) оформление и регистрацию заявки 2) оформить отказ в бронировании.

**Ситуация 3.** По факсу поступила заявка на бронирование номеров от НИИ «Наука и образование» для группы ученых из трех человек. В сообщении содержалась следующая информация: дата заезда 13.02.2014 г.; дата выезда 20.02.2014 г., двухместный «люкс» для двух ученых женщин: Мартыновой Галины Васильевны и Арбузовой Ольги Михайловны, одноместный «люкс» для ученого Баранова Григория Петровича. Особые пожелания – тихие номера. С условиями и размером оплаты согласны.

Между отелем «Белые ночи» и НИИ «Наука и образование» сложились длительные договорные отношения. Отель подтверждает бронирование.

**Выполнить:** 1) оформить и зарегистрировать заявку на бронирование 2) оформить подтверждение на бронирование.

**Ситуация 4.** НИИ «Наука и образование» заблаговременно сообщил в отель «Белые ночи», что изменилась дата заезда и количество гостей: дата заезда 14.02.2014, поменять одноместный «люкс» на двухместный и принять еще одного постояльца Куртикова Петра Васильевича.

**Выполнить:** 1) оформить изменения в заявке 2) оформить переподтверждение

**Ситуация 5.** Через систему Интернет – бронирования поступила заявка на бронирование номера категории «сюит» стоимостью 15000 руб. от Мытаревой Ольги

Васильевны, паспортные данные 1234 567890, выдан 12.09.2000 г., зарегистрированной по адресу г. Самара, ул. Зеленая, д.13, кв.56. Г-жа Мытарева пожелала конкретный номер: пятый этаж комната №505. Дата заезда 12.02.2014 г. по 21.02.2014 г.

В это же время вы получаете факс от г-на Суханова Дмитрия Руслановича с просьбой забронировать номер 505 (пятый этаж) «сюит» в период с 13.09.2014 г. по 21.02.2014 г.

Для отеля «Белые ночи» г-жа Мытарева О.В. и г-н Суханов Д.Р. являются очень важными гостями и отель не хотел бы терять ни одного гостя.

**Выполнить:** 1) оформить и зарегистрировать полученные заявки 2) принять решение в сложившейся ситуации (описать ваши действия)

**Ситуация 6.** По почте г-жа Малахова Светлана Григорьевна, проживающая по адресу Краснодарский край, г. Анапа, ул. Морская, д.1, корп.2, кв.45, просит забронировать номер-студию, стоимостью 10000 руб. дата заезда 1.03.2014 г., дата отъезда 15.03.2014 г. Количество гостей – 1 человек. С условиями оплаты ознакомлена. Сообщая свои реквизиты кредитной карты г-жа Малахова С.Г. гарантирует оплату.

**Выполнить:** 1) оформить и зарегистрировать заявку 2) оформить подтверждение бронирования

**Ситуация 7.** Г-жа Малахова С.Г. 14.02.2014 г. сообщила в письменной форме об аннуляции своего бронирования.

**Выполнить:** 1) регистрацию аннуляции 2) подтвердить аннуляцию

**Ситуация 8.** ФКОУ СПО «МЭКИ» Минтруда России желает забронировать в вашем отеле два двухместных номера категории «стандарт» стоимостью 5000 руб. и один трехместный категории «стандарт» стоимостью 4500 руб. для своих сотрудников Дягилевой Светланы Викторовны, Пивоваровой Ольги Викторовны, Першуковой Людмилы Викторовны, Морковкиной Марии Степановны, Кукушкина Петра Петровича, Савельева Дмитрия Андреевича, Шушунова Олега Васильевича и Короткова Александра Савельевича. Дата заезда 5.03.2014 г.; дата выезда 15.03.2014 г.

ФКОУ СПО «МЭКИ» 15.02.2014 г. сообщил об отмене бронирования

**Выполнить:** 1) оформить и зарегистрировать заявку 2) оформить аннуляцию бронирования

Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда

Эффективный процесс бронирования обеспечивает более качественное планирование, координацию, кадровую политику и организацию деятельности. Поскольку большинство проживающих в гостинице заказывают номера заранее, бронирование является важной функцией, выполняемой администрацией.

Процесс бронирования часто включает в себя важный первый контакт между клиентом и гостиницей. Агент по бронированию должен уметь быстро и точно отреагировать на заказ по размещению. При эффективной организации работы агент по бронированию сможет уделить больше времени и внимания деталям и сможет при

необходимости предоставить больше гостиничных услуг. Эффективность процесса бронирования зависит от установленного порядка обработки заказов, обновления информации, предоставления информации и предоставления подтверждений.

Информация по бронированию имеет особенно большое значение для последующих административных функций. Например, информации по клиентам могут быть выданы на основании информации, полученных в ходе процесса бронирования. Тем не менее, самым важным результатом бронирования все же является наличие номера ко времени прибытия клиента.

#### Порядок выполнения работы

**Составить настенный график бронирования по предложенному образцу (приложение 2). Данные для заполнения графика:**

А) Кокорин Артем Сергеевич, Жигалов Игорь Васильевич, Можеров Артем Валерьевич - трехместный номер стандарт, дата заезда – текущая+3, суток проживания 4.

Б) Русова Екатерина Александровна, Шихирин Евгений Андреевна - двухместный «люкс», дата заезда – текущая+4, суток проживания 4, оплачено

В) Ярмамедова Мадина Ярмамедовна, Сидорова Ольга Владимировна - два одноместных стандарта, дата заезда текущая + 2, суток проживания 6.

Раздел 3. Информирование потребителя о бронировании	У4, У6, У8, 36, 310, 311
---	--------------------------

#### Практические задания

1. Подготовить доклад на тему «Глобальная Сеть Бронирования».
2. Заполнить бланк отмены бронирования
3. Подготовка и выступление с докладом и/или презентацией о глобальных системах бронирования в зарубежных и российских отелях.

#### ***Разбор практических ситуаций «Правила ведения телефонных переговоров»***

#### Порядок выполнения работы

Внимательно прочитав ситуации выбрать правильные варианты ответов или охарактеризовать ваши действия при ведении телефонных разговоров.

#### ***Ситуация 1. Подняв телефонную трубку, Вы скажете: \_***

- 1) «Говорите»;
- 2) «Да»;
- 3) «Слушаю (Вас)»;
- 4) назовете свою фирму и затем «Добрый день»;
- 5) называете свою фирму и себя (фамилию или должность);
- 6) называете фирму, отдел, фамилию.

#### ***Ситуация 2. Спрашивают отсутствующего коллегу, Ваши ответы:***

- 1) «Его нет»;
- 2) «Он вышел, перезвоните через полчаса»;

- 3) «Чем я могу помочь?»;
- 4) «Что ему передать?»;
- 5) «Он вышел. Вы можете оставить номер своего телефона?».

**Ситуация 3. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы:**

- 1) увидев, расскажете ему;
- 2) напишете записку и положите на его стол;
- 3) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора;
- 4) предложите перезвонить.

**Ситуация 4. До какого (по счету) звонка телефона принято поднимать трубку?**

**Ситуация 5. Какой ответ предпочтительнее:**

- 1) «Могу ли я вам помочь?»;
- 2) «Чем я могу вам помочь?».

**Ситуация 6. Если Вы не можете ответить на вопрос сразу, то говорите:**

- 1) «Подождите у телефона, я схожу выясню»;
- 2) «Пожалуйста, перезвоните через...».

**Ситуация 7. Позвонили во время обеда: ваши действия?:**

- 1) «Все обедают»;
- 2) «Никого нет»;
- 3) «Пожалуйста, перезвоните (тогда-то)»;
- 4) запишете информацию, номер телефона и перезвоните сами.

**Ситуация 8. Позвонивший высказывает претензию, в которой Вы не виноваты:**

- 1) «Это не моя ошибка»;
- 2) «Я этим не занимаюсь. Вам лучше обратиться к ...»;
- 3) «Давайте разберемся»;
- 4) «Нет, вы не правы»;
- 5) «Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»;
- 6) «Оставьте, пожалуйста, Ваш телефон».

**Ситуация 9. Вы не согласны с претензиями. Должны ли Вы:**

- 1) выслушивать длинный монолог;
- 2) сразу переадресовать его тому, кому этот вопрос ближе?

**Ситуация 10. Вы обещали перезвонить, решив проблему к определенному сроку. Однако решить ее не удается:**

- 1) «Позвоню, когда решу; раз не звоню, значит, не решил еще»;
- 2) «Позвоню и договорюсь о новом сроке».

**Ситуация 11. Вам задали вопрос, ответа на который Вы не знаете:**

- 1) «Не в курсе»;
- 2) «Я не знаю»;
- 3) «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню для вас»;
- 4) «Позвоните ... (такому-то)».

**Ситуация 12. Клиент обратился с просьбой, которую Вы не можете выполнить:**

- 1) «Мы не сможем этого сделать»;
- 2) предлагаете то, что можете вы;
- 3) «Оставьте свой телефон».

Ситуация 13. Вам нужно подсказать, что звонивший должен сделать:

- 1) «Для вас имеет смысл...»;
- 2) «Вы должны...»;
- 3) «Лучше всего вам...».

Ситуация 14. Позвонивший, не представившись, сразу пускается в объяснение своих вопросов. Вы должны:

- 1) вникнуть в его вопрос и дать ответ;
- 2) постараться выяснить, кто звонит, кого он представляет, и дать ответ.

Ситуация 15. Вам приходится «вытягивать» из клиента информацию. Какие слова Вы при этом используете: что? почему? когда? где? как?

Ситуация 16. Какова Ваша цель, если клиент звонит, чтобы сделать заказ?

Ситуация 17. Какова Ваша цель, если клиент звонит, чтобы получить лишь предварительную информацию?

Ситуация 18. Следует ли, называя цену, упоминать о дополнительных преимуществах, предоставляемых Вашей фирмой?

Ситуация 19. Позвонив в приемную директора, Вы:

- 1) изложите свой вопрос полностью;
- 2) узнаете лишь, кто решает данные вопросы.

Ситуация 20. При обсуждении возможного заказа завершить разговор лучше так:

- 1) «Вы будете делать заказ?».
- 2) «Мы можем выполнить это для вас ... (тогда-то)».

Ситуация 21. Вам приходится звонить повторно:

- 1) «Это опять ... (такой-то)»;
- 2) назвать фирму, фамилию и снова представить свое предложение.

Ситуация 22. Какие записи и где стоит сделать по окончании разговора?

Ситуация 23. Телефонный звонок раздался во время трудного разговора или Ваших поспешных сборов. Как может быть воспринят Ваш ответ по телефону?

Ситуация 24. Стоит ли улыбаться во время телефонного разговора?

Ситуация 25. Какие Вы знаете способы дозвониться по «вечно занятому» телефону?

Ситуация 26. Некоторые особо нетерпеливые при возвращении телефонного диска в исходное положение ускоряют пальцем его обратное вращение.

Оцените этот прием.

Ситуация 27. Во время деловой беседы звонит телефон. Действия хозяина кабинета?

**Контрольные вопросы к зачету**

1. Соответствие Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации другим нормативно-правовым документам, регулирующим деятельность гостиничных предприятий в Российской Федерации.
2. Основные положения Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
3. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг в соответствии с Правилами предоставления услуг в Российской Федерации.
4. Порядок предоставления гостиничных услуг.
5. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление гостиничных услуг.
6. Состав и функции службы бронирования в зависимости от категории гостиницы.
7. Влияние деятельности службы бронирования на результирующие показатели деятельности гостиницы.
8. Должностная инструкция менеджера службы бронирования.
9. Оборудование службы бронирования.
10. Организация рабочего места менеджера по бронированию.
11. Виды бронирования и их отличительные характеристики.
12. Способы бронирования.
13. Форма и сведения, указываемые в заявках на бронирование от индивидуального заказчика. Действие менеджера по бронированию при получении этой заявки.
14. Форма и сведения, указываемые в заявках на бронирование от юридических лиц и организаций. Действие менеджера по бронированию при получении этой заявки.
15. Форма и сведения, указываемые в заявках на бронирование от партнеров (турагентов и туроператоров).
16. Регламент процесса «порядок бронирования номеров».
17. Технология резервирования мест в гостинице.
18. Договорная основа взаимодействия в процессе бронирования с индивидуальными, корпоративными клиентами, турагенствами и туроператорами.
19. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных клиентов.
20. Правила заполнения бланков бронирования для организаций, компаний, корпоративных клиентов.
21. Правила заполнения бланков бронирования для турагенств.
22. Правила заполнения бланков бронирования для туроператоров.
23. Особенности и методы гарантированного бронирования.
24. Особенности и методы негарантированного бронирования.
25. Причины аннуляции бронирования.
26. Процесс аннуляции забронированного номера.
27. Финансовая ответственность заказчика и исполнителя при аннуляции бронирования.
28. Понятия «информационные технологии», «телекоммуникационные технологии».
29. Состав информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказа.
30. Функции информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.
31. Использование электронной почты для приема заказов.
32. Использование факсимильных средств связи.

33. Использование почтовой связи для обеспечения процесса бронирования.
34. Глобальные системы бронирования, используемые в Российской Федерации и за рубежом.
35. Этика ведения деловой переписки при бронировании.
36. Алгоритм ведения разговора при бронировании по телефону.
37. Информация, которую необходимо предоставлять при бронировании по телефону.
38. Соблюдение регламента телефонных переговоров.
39. Этика ведения делового телефонного разговора.
40. Причины возникновения конфликтных ситуаций с потребителем при бронировании.
41. Виды конфликтных ситуаций с потребителем при бронировании.
42. Поведение сотрудника службы бронирования в зависимости от причины и вида конфликтной ситуации.
43. Этические нормы поведения сотрудника службы бронирования в конфликтной ситуации.
44. Состав и функции информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.
45. Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.
46. Специализированные программные продукты для организации работы службы бронирования.
47. Индустрия гостеприимства: основные понятия и элементы.
48. История появления и развития индустрии гостеприимства.
49. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы, тенденции и перспективы развития.

**Приложение 1**

Гостиница \_\_\_\_\_

Карта брони № \_\_\_\_\_

Заявка \_\_\_\_\_

Сроки проживания \_\_\_\_\_

Организация \_\_\_\_\_

Оплата

Номер	Тариф	Фамилия	Заезд	Выезд	Бронь	Опоздание	Проживание	Всего стоимости комнаты
Всего								

Проживание:

Завтраки:

Страховой сбор:

Итого:

Администратор:

Дата:

**Приложение 1**



# График бронирования



Двухместный



Текущий день



Забронировано и оплачено



Забронировано



Одноместный



	20__ год																						
	Май																						
	ч	п	с	в	п	в	с	ч	п	с	в	п	в	с	ч	п	с	в	п	в	с	ч	п
	т	т	б	с	н	т	р	т	т	б	с	н	т	р	т	т	б	с	н	т	р	т	н
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Иванов И.И.																							
Петров П.П.																							
Шпилевой А.А.																							