

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.
« » _____ 2020

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной практике
УП.01.01. ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ
ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.11 Гостиничный сервис
(углубленная подготовка)
Форма обучения – очная

Талипова Гульфия Маратовна. Фонд оценочных средств учебной практики УП.01.01 «Организация службы бронирования» ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена СПО 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств учебной практики 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 Гульфия Маратовна, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	3
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	4
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	6

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения программы

Фонд оценочных средств учебной практики УП.01.01 «Организация службы бронирования» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения квалификации: Организация службы бронирования и соответствующих профессиональных компетенций.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная практика «Организация службы бронирования» входит в профессиональный модуль «Бронирование гостиничных услуг».

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения практики должен:

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей,
- выполнения бронирования и ведение его документационного учета,
- информирования потребителя о бронировании.

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.

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.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующей компетенцией:

Код	Наименование результатов обучения
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.
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 команде, обеспечивать ее сплочение, 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	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Код ПК, ОК	Умения	Знания	Практический опыт
ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 1.1. ПК 1.2.	У1 - организовывать рабочее место службы бронирования, У2 - оформлять и составлять различные виды заявок и бланков, У3 - вести учет и хранение отчетных данных, У4 - владеть технологией ведения телефонных переговоров, У5 - аннулировать бронирование,	31 - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, 32 - организацию службы бронирования, 33 - виды и способы бронирования, 34- виды заявок по бронированию и действия по ним, 35 - последовательность и технологию резервирования мест в гостинице, 36 - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов, 37 - правила заполнения бланков бронирования для	ПО1 - приема заказов на бронирование от потребителей, ПО2 - выполнения бронирования и ведение его документационного учета, ПО3 - информирования потребителя о бронировании.

ПК 1.3.	У6 консультировать потребителей применяемых способах бронирования, У7 осуществлять гарантированное бронирование, У8 использовать технические, телекоммуникационн ые средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.	- индивидуалов, о 38 - особенности и методы гарантированного и 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.	компаний, турагентств, туроператоров,
------------	--	--	--

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 количества вариантов, заданий и т.п.)
1.	Раздел 1. Приём заказа от потребителей и его оформление.	31-34, У1-У2, ПО1 ОК1-ОК5 ПК 1.1	Экспертное наблюдение в процессе занятия. Проверка отчета по практике. Контрольные вопросы, практические задания
2.	Раздел 2. Бронирование и ведение документации.	35-38, У3-У4, ПО2, ОК6-ОК7 ПК1.2	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике, проверка отчета по практике. Практические задания, решение ситуационных задач
3.	Раздел 3. Информирование	39-311, У5-	Экспертное наблюдение и

	потребителя бронировании.	У8,ПО3, ОК8-ОК9, ПК1.3	оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике, проверка отчета по практике. Контрольные вопросы, решение ситуационных задач.
4.	Итоговая аттестация - зачет	З1-З11, У1-У8,ПО1-ПО3 ОК1-ОК9, ПК1.1-ПК1.3	Отчет по практике

3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Прием заказа от потребителей и его оформление.	З1-З4, У1-У2, ПО1 ОК1-ОК5 ПК 1.1
---	--

Контрольные вопросы для устной беседы

1. Технология работы с заявками.
2. Внесение данных по бронированию в программу гостиницы
3. Предоставление отчетной документации в гостинице (перечислить и представить формы отчетности гостиниц в РФ)
4. Описать организационную структуру гостиничного предприятия.
5. Представить последовательность и технологию резервирования мест в гостинице,
6. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителем при бронировании.

Практические задания (Работа с бланками документов)

Оформления заявок на бронирование, на аннулирование или изменения бронирования

ЦЕЛЬ: отработка знаний и умений по оформлению писем-заявок на бронирование, аннулирование или изменение 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» по форме, установленной Приказом

Минфина Российской Федерации от 13 декабря 1993 года №121 «Об утверждении форм документов строгой отчетности»:

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» по следующей форме, установленной Приказом Минфина Российской Федерации от 13 декабря 1993 года №121 «Об утверждении форм документов строгой отчетности»

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

Раздел 2. Бронирование и ведение документации.	35-38, У3-У4, ОК6-ОК7 ПО2 ПК1.2
---	------------------------------------

Практические задания (работа с документами)
Составление договоров (соглашений) на бронирование номеров

ЦЕЛЬ: отработка умений по составлению договорной документации на бронирование номеров и мест в гостиницах.

Порядок выполнения работы

Задание 1. Заполнить типовой договор на бронирования номеров, внести недостающую информацию о Гостинице (*заполняется самостоятельно*) и ее реквизиты. Реквизиты ООО «Столица – сервис +» взять из приложения 1.

Задание 2. - Заполнить типовой договор (приложение 2) на оказание гостиничных услуг, самостоятельно внести информацию о «Исполнителе» и «Заказчике», а также недостающую в договоре информацию.

Задание 3. - Оформить уведомление о бронировании (подтверждение бронирования) к договору (приложение 3), самостоятельно заполнив недостающую информацию.

Оформление и составление различных видов заявок и бланков на бронирование

Цель: отработка знаний и умений по оформлению документов по бронированию гостиничных услуг

Решение ситуационных задач

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 4).

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.

Раздел 3. Информирование потребителя о бронировании.

39-11, У5-У8, ПО3 ОК8-ОК9, ПК1.3.

Контрольные вопросы для устной беседы

1. Типы и способы бронирования.
2. Информирование потребителя о бронировании.
3. Особенности работы с клиентами.

4. Типичные ошибки при заполнении документов.
5. Способы представление информации о бронировании клиенту.
6. Правила поведения при конфликтной ситуации.
7. Знание правил предоставления гостиничных услуг в РФ .

Решение ситуационных задач

Ситуация 1. По телефону от г-жи Талиповой Гульфии Маратовны поступила заявка на бронирование одноместного номера в вашем отеле категории «стандарт» стоимостью 4500 руб. Г-жа Талипова Г.М. сообщила следующую информацию: дата заезда 15.02.2020 г.; дата выезда 20.02.2020 г.; место жительства Рязанская обл., г. Скопин, ул. Карла Маркса, д.48, кв.34. Дополнительного пакета услуг не требуется. Г-жа Талипова пожелала полный пансион. С условиями оплаты и требованиями согласна.

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

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

Ситуация 2. По факсу поступила заявка на резервирование номера в отеле «Белые ночи» от индивидуального предпринимателя г-на Слинкина Сергея Викторовича, проживающего по адресу Московская обл., г. Люберцы, ул. Б. Горка, д. 90. Г-н Слинкин желал забронировать двухместный номер «люкс» на период с 16.02.2020 по 27.02.2020 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 Мытарева 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

Итоговая аттестация - зачет	31-311, У1-У8, ПО1-ПО3 ОК1-ОК9, ПК1.1-ПК1.3
-----------------------------	---

Требования к отчету по практике

Содержание отчета по учебной практике должно полностью соответствовать программе практики с описанием выполненных работ, отражать умение студента применять на практике теоретические знания, полученные в процессе обучения. В основной части отчета должны приводиться примеры из деятельности гостиничных предприятий Тюменской области. В приложениях приводятся материалы, документы о деятельности гостиничных предприятийг. Тобольска и Тюменской области.

Страницы отчета должны быть формата А4, пронумерованы и заключены в твердую обложку или папку. Отчет должен быть соответствующе оформлен и отражать существенные ключевые моменты содержания практики. Текст отпечатан на компьютере в программе Microsoft Word. Шрифт - Обычный, Times New Roman. Размер шрифта – 14, межстрочный интервал полуторный. Размер полей: нижнее и верхнее - по 2 см, с левой стороны - 3 см, с правой - 1 см. Абзацный отступ – 1,25 см. Текст должен быть выровнен по ширине. Отчет по практике должен быть подписан руководителем практики.

Отчет имеет следующую структуру:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список используемой литературы;
- приложения.

Оценивание результатов прохождения практики осуществляется следующим образом. Зачтено ставится, если обучающимся все виды работ выполнены в полном объеме или с некоторыми недочетами, все умения освоены полностью или в основном, отчет по практике выполнен полностью в соответствии с заданием или с небольшими замечаниями, все вопросы раскрыты полно или более кратко, отчет выполнен в соответствии с требованиями; необходимые ПК, ОК продемонстрированы.

Не зачтено ставится, если обучающимся не выполнено полученное задание, не продемонстрирован практический опыт освоения содержания учебной практики; отчет по практике не выполнен или выполнен на низком уровне, допущены значительные ошибки, отчет не соответствует заданию; необходимые ПК, ОК не продемонстрированы или их уровень низкий, не соответствует минимально необходимому.

Структура и содержание отчета по практике

В период прохождения практики студенты изучают работу гостиниц по направлениям, приведенным в программе практики.

По итогам практики студенты представляют преподавателю текстовый отчет (образец титульного листа представлен выше). В отчете отражается проделанная студентом работа с обязательным указанием действующих инструктивных материалов, методов выполнения работы. К отчету прилагаются копии документов, раскрывающих содержание и форму всех технологических операций в туристических базах и др.

Все приложения нумеруются, в соответствующих местах отчета на них дается ссылка. Отчет должен носить аналитический характер, то есть содержать обобщенные выводы об основных направлениях развития деятельности базового предприятия.

Приложение 1

РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ООО "Столица- сервис +"	
<p>Юридический адрес: 129226, г. Москва, ул. Сельскохозяйственная д.17, к.5</p> <p>Фактический адрес: 129226, г. Москва, ул. Сельскохозяйственная д.17, к.5</p> <p>ИНН /КПП: 7717630714/771701001</p> <p>Р/с :40702810501060000516</p> <p>в ОАО «Банк Москвы» г. Москва</p> <p>К/с:30101810500000000219</p> <p>БИК: 044525219</p> <p>ОГРН:50877463661164</p> <p>Телефон: +7(495) 509-77-23; +7(495) 981-13-01</p> <p>Факс:+7(499)166-46-06</p>	<p>Юридический адрес:</p> <p>Фактический адрес:</p> <p>ИНН /КПП:</p> <p>Р/с :</p> <p>в г. Москва</p> <p>К/с:</p> <p>БИК:</p> <p>ОГРН:</p> <p>Телефон:</p> <p>Факс:</p>

e-mail: <i>mosotel@mail.ru</i> Контактное лицо: <hr/> Каушутова Г.О.	e-mail: Контактное лицо: <hr/>
Генеральный директор ООО "Столица – сервис + " _____/ Каушутова Г.О./ М.П.	Генеральный директор _____/ / М.П.

Приложение 2

Договор оказания гостиничных услуг

г. _____ "___" _____ г.
(место заключения договора) (дата заключения договора)

_____, в лице _____,
(полное наименование юридического лица) (Ф.И.О., должность)
действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем
(Устава, Положения,
Доверенности)

"Исполнитель", с одной стороны и _____,
(Ф.И.О. Заказчика)

именуемый 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 пребывания Гостя в _____, а

(наименование гостиницы)

(населенный пункт)

Заказчик обязуется оплатить эти услуги.

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 _____ суток 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.

Приложение 3

УВЕДОМЛЕНИЯ О БРОНИРОВАНИИ
к ДОГОВОРУ № _____ от «____» _____ 20 ____ г.

Подтверждение бронирования

Информация о брони

Номер брони: _____	Гостиница: _____ г.Москва
Код доступа: _____	Метро: _____
Дата бронирования: дд/мм/гггг	Тел.: (495) _____
Время: чч - мм	По Договору: № _____ от _____
Вид брони: Негарантированная/ Гарантированная картой/ Гарантированная предоплатой	Забронировано через: Интернет

Параметры брони

Заезд: дд.мм.гггг	Время: чч:мм	Выезд: дд.мм.гггг
--------------------------	---------------------	--------------------------

Прибывающие гости

Категория номера	ФИО Гостя	Гражданство

Стоимость размещения

Дата	Категория номера	Цена за сутки	Количество суток
дд/мм/гггг- дд/мм/гггг			
Итого:			

Заказчик

ФИО: _____ Тел. _____ e-mail: _____ Бронировал как: Частное /Физическое лицо Комментарий к брони: _____

Карта брони № _____

Заявка _____

Сроки проживания _____

Организация _____

Оплата

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

Проживание:

Завтраки:

Страховой сбор:

Итого:

Администратор:

Дата:

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

ОТЧЕТ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ
УП.01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ
ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

43.02.11 Гостиничный сервис

Студентки
16ГС182 группы
3 курса очной формы обучения

Шарипова Наталья Сергеевна

Руководитель практики
преподаватель, имеющий
ученую степень

Талипова Гульфия Маратовна

Тобольск, 2020

Приложение 6

Дневник учебной практики

Дата	Наименование работ	Оценка работы	Подпись мастера, руководителя практики

Подпись руководителя практики от организации _____

Порядок ведения дневника по практике

Дневник является одним из основных документов практиканта. Студент должен ежедневно кратко записывать в дневник все, что им сделано за день по выполнению календарного графика прохождения практики. После завершения практики дневник вместе с отчетом должен быть просмотрен руководителем практики.

