

Задания для контрольных работ
по МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж

Задание 1

1. Понятие и виды средств размещения. Типология и классификация средств размещения.
2. Состав, функции и возможности при использовании информационных и телекоммуникационных технологий для бронирования.

Задание 2

1. Понятие бронирования Состав и режим работы службы бронирования. Организация рабочего места службы бронирования; правила эксплуатации оргтехники.
2. Оформление внутренней документации. Хранение документов в службе бронирования.

Задание 3

1. Место службы бронирования в организационной структуре средства размещения. Должностные обязанности работников службы бронирования.
2. Состав, функции и возможности при использовании информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.

Задание 4

1. Цели и задачи деятельности службы бронирования.
2. Эффективность службы бронирования. Система управления качеством Работа с жалобами.

Задание 5

1. Профессиональная этика. Требования к внешнему виду работников гостиниц.
2. Договоры на бронирование мест и продажу гостиничных услуг: формы, содержание.

Задание 6

1. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. Стандарты коммуникаций с клиентами и гостями
2. Виды расчетов с проживающими, правила расчетов оплаты за проживание, автоматизированная обработка данных, работа с заявками на размещение по безналичному расчету.

Задание 7

1. Тарифы и скидки применяемые в гостиницах.
2. Типы бронирования, порядок бронирования мест и номеров в гостинице, особенности бронирования туристских групп, иностранных туристов, подтверждение бронирования, аннуляция бронирования.

Задание 8

1. Гарантия отплаты. Способы приема оплаты.
2. Графики заезда. Карты движения номерного фонда.

Задание 9

1. Гостиничный контракт. Квоты и блоки мест.
2. Правила заполнения бланков бронирования индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.

Задание 10

1. Комитмент. Элотмент. Особенности работы с туроператорами и турагентствами.
2. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.

Задание 11

1. План загрузки гостиницы Основные экономические показатели работы гостиницы
2. Технология и правила ведения телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.

Задание 12

1. Интернет-бронирование.
2. Автоматизированные системы управления гостиницей: назначение, функции, достоинства и недостатки.

Задание 13

1. Стандарты обслуживания в гостинице
2. Компьютерные системы бронирования и резервирования: Amadeus, Galileo, Sabre, World span.

Задание 14

1. Основные нормативные документы по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.
2. Взаимодействие службы бронирование со службой приема и размещения

Задание 15

1. АСУ: Fidelio, Lodging Touch, Nimeta, Отель, Эдельвейс, Epitome

2. Взаимодействие службы бронирования с другими службами гостиницы.

Задание 16

1. Понятие бронирования Состав и режим работы службы бронирования. Организация рабочего места службы бронирования; правила эксплуатации оргтехники.

2. Правила заполнения бланков бронирования индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.

Задание 17

1. Договоры на бронирование мест и продажу гостиничных услуг: формы, содержание.

2. План загрузки гостиницы Основные экономические показатели работы гостиницы

Задание 18

1. Типы бронирования, порядок бронирования мест и номеров в гостинице, особенности бронирования туристских групп, иностранных туристов, подтверждение бронирования, аннуляция бронирования.

2. Технология и правила ведения телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.

Задание 19

1. Виды расчетов с проживающими, правила расчетов оплаты за проживание, автоматизированная обработка данных, работа с заявками на размещение по безналичному расчету.

2. Место службы бронирования в организационной структуре средства размещения. Должностные обязанности работников службы бронирования.

Задание 20

1. Оформление внутренней документации. Хранение документов в службе бронирования.

2. Комитмент. Элотмент. Особенности работы с туроператорами и турагентствами.

3. Требования к выполнению и оформлению контрольной работы

Студент выбирает тему контрольной работы по своему усмотрению.

При выполнении контрольной работы необходимо изучить основную литературу из списка рекомендуемой литературы.

Выполнение контрольной работы включает в себя несколько этапов:

- выбор темы;
- изучение основной литературы;
- составление плана, который должен раскрывать сущность темы;
- написание текста самой работы в строгом соответствии с планом и выбранной тематикой.

Контрольная работа должна состоять из титульного листа, плана работы, основной части и списка литературы.

Целью контрольной работы по МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж является обучение обучающихся процессам организации бронирования в гостинице и пониманию технологических процессов бронирования в гостинице.

Основными задачами обучающихся при подготовке контрольной работы по МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж являются:

- систематизация, закрепление, расширение знаний, полученных при изучении соответствующего курса;
- развитие навыков самостоятельной исследовательской деятельности;
- проявление и развитие творческой инициативы для получения результатов, имеющих практическую ценность;
- изучение технологий и стандартов обслуживания клиентов в гостиницах и других средствах размещения.

В процессе работы обучающийся должен уметь:

- осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию теоретической и практической информации по теме исследования;
- анализировать учебно-методическую литературу;
- делать выводы и предложения.

Контрольная работа должна быть набрана на компьютере и отпечатана на бумаге формата А4 на одной стороне листа. В тексте контрольной работы не должно быть сокращений, за исключением общепринятых.

Шрифт 14 Times New Roman, полуторный интервал, выравнивание по ширине, автоматический перенос слов, красная строка — 1,25. название основных вопросов пишется прописными буквами посередине листа.

Каждая страница содержит поля: верхнее, нижнее — 2,0 см, левое — 2,5 см, правое — 1,5.

В конце работы нужно указать список литературы, используемый при написании контрольной работы.

Заголовок СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ — записывается симметрично текста на первой строке листа. На следующей (последующих) строке (строках) текста записывается порядковый номер источника, фамилия и инициалы автора (авторов); наименование источника; место издательства (город); наименование издательства; год опубликования. Форма записи литературного источника должна строго соответствовать записи его титульного листа.

Список литературы не ограничивается в объеме. Нумерация его страниц продолжает нумерацию страниц работы, но в ее объем не входит. Литература располагается в следующем порядке: нормативные документы, учебно-методическая литература (в алфавитном порядке фамилий авторов), материалы периодической печати (журналы, газеты) в алфавитном порядке, Интернет — источники (с указанием сайтов).

Нумерация страниц располагается по центру внизу листа. Первой страницей считается титульный лист, но цифра 1 на нем не ставится. На следующей странице ставится цифра 2. На ней помещается план работы с точным названием пунктов и указанием страниц.

Оконченная контрольная работа подписывается автором с указанием даты ее окончания и представляется методисту заочного отделения.

При выполнении всех требований, предъявляемых к контрольной работе, студент получает положительную рецензию, работа рекомендуется к защите. Все замечания, указанные в рецензии необходимо учесть, то есть внести дополнения и изменения к основному тексту на дополнительных листах. На защите контрольной работы или зачете студент представляет преподавателю свою контрольную работу, рецензию и текст дополнений.

Если контрольная работа не соответствует изложенным выше требованиям, то она не зачитывается. Студент обязан переработать ее полностью или отдельные разделы в соответствии с полученными заданиями.

При защите контрольной работы студент должен продемонстрировать знание содержания своей контрольной работы, ответить на дополнительные вопросы по теме и/или на замечания, сделанные преподавателем при выставлении зачетов по итогам работы студентов в период зачено-экзаменационной сессии.

Студенты, получившие зачет за выполненную контрольную работу, допускаются к сдаче зачета по дисциплине.

Подробные разъяснения по всем вопросам изучения курса можно получить по телефону 89156924045.