

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и
туризма
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.04 Современные системы бронирования в гостиничном бизнесе
Направление подготовки:	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль):	Гостиничная деятельность
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	Кандидат экономических наук, доцент Шепелева С. В.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель освоения дисциплины:

формирование у студентов системы знаний и умений для компетентного решения профессиональных задач в сфере использования современных систем бронирования в гостиничном бизнесе.

Задачи дисциплины:

сформировать у обучающихся понимание места процессов бронирования в организационной структуре гостиницы;

сформировать у обучающихся навыки планирования и организации деятельности процессов бронирования в гостиничном предприятии;

сформировать у обучающихся готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую работу различных систем бронирования;

сформировать у обучающихся готовность к применению современных технологий в работе службы бронирования в отеле;

сформировать у обучающихся готовность использовать оптимальные технологические процессы в бронировании услуг, в том числе в зависимости от различных категорий гостей.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-1 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства	ПК-1.1 Знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; основы организации производства продукции и обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания; формы управления в организациях сферы гостеприимства; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах.	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»
	ПК-1.2 Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, в том числе с учетом инновационных технологий и процессов; использовать наставничество, делегирование, коучинг и др. современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять деловые и межличностные коммуникации, проводить совещания и собрания в трудовом коллективе.	
	ПК-1.3 Владеет методами планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; способами координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); методами организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; методами проектирования деятельности гостиничных предприятий с учетом современных тенденций.	

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-3 Способен применять коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг гостеприимства и общественного питания	ПК-3.1 Знает основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм, бизнес-коммуникаций. ПК-3.2 Умеет соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников. ПК-3.3 Владеет навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний в трудовом коллективе; навыками проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам; навыками проведения встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия общественного питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам.	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»
ПК-4 Способен обеспечивать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	ПК-4.1 Знает методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур; особенности предоставления услуг гостеприимства для различных сегментов потребителей; специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий общественного питания; основы организации деятельности предприятий питания, обслуживающих иностранных туристов; специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания для расчета продовольственного сырья, полуфабрикатов и готовых блюд. ПК-4.2 Умеет разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон. ПК-4.3 Владеет иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации; навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; технологиями продвижения и продаж гостиничного продукта.	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1.1. Знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; основы организации производства продукции и обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания; формы управления в организациях сферы гостеприимства; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах.	Сформированы систематические представления о: целях и задачах деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; основных принципах построения коллектива, условия его функционирования, систему существующих общественных отношений; о способах практического использования мотивационных теорий и теорий лидерства в практике управления; основах организации производства продукции и обслуживания потребителей в ресторанном и гостиничном бизнесе с использованием специализированных программ;
ПК-1.2. Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, в том числе с учетом инновационных технологий и процессов; использовать наставничество, делегирование, коучинг и др. современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять деловые и межличностные коммуникации, проводить совещания и собрания в трудовом коллективе.	Сформировано умение: организации оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; -анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; определять целесообразность использования тех или иных форм, методов и средств делегирования полномочий с учётом личной ответственности за осуществляемые мероприятия
ПК-1.3. Владеет методами планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; способами координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); методами организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; методами проектирования деятельности гостиничных предприятий с учетом современных тенденций.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: в обеспечении планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; осуществления формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; распределения полномочий и ответственности в организационной структуре управления; навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; приемами проектирования организационных структур.
ПК-3.1. Знает основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм, бизнес-коммуникаций.	Сформированы систематические представления об: основных принципах построения коллектива, условия его функционирования, систему существующих общественных отношений; основных теориях и концепциях взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; основных современных коммуникативных средствах, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах); о стилях делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами. о принципах деловой коммуникации в устной и письменной формах; теории общения, способах эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; этику делового общения; правила речевого этикета;

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3.2. Умеет соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников.	Сформировано умение: выступать перед коллективом, излагать свои мысли, отстаивать свои убеждения; создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи; ориентироваться в иерархии, распределении власти на организационном уровне; вести обсуждения спорных вопросов, не задевая партнера; обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе; использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач;
ПК-3.3. Владеет навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний в трудовом коллективе; навыками проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам; навыками проведения встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия общественного питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам.	Сформированы систематические представления об: основных принципах построения коллектива, условия его функционирования, систему существующих общественных отношений; основных теориях и концепциях взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; основных современных коммуникативных средствах, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах); о стилях делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами. о принципах деловой коммуникации в устной и письменной формах; теории общения, способах эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; этику делового общения; правила речевого этикета;
ПК-4.1. Знает методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур; особенности предоставления услуг гостеприимства для различных сегментов потребителей; специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий общественного питания; основы организации деятельности предприятий питания, обслуживающих иностранных туристов; специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания для расчета продовольственного сырья, полуфабрикатов и готовых блюд.	Сформированы систематические представления о: закономерностях, основных событиях и особенностях истории России с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории; истории становления и развития государственности; культурных особенностей и традициях различных социальных групп; способах эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; о способах и методах взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами разных культур и народностей; особенностях формирования клиентурных отношений; особенностях обслуживания различных сегментов потребителей гостиничных услуг; о специализированных компьютерных программах, используемых на предприятиях сервиса;

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4.2. Умеет разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон.	Сформировано умение: выявлять закономерности исторического развития России в контексте всемирной истории; давать оценку культурно-историческим ценностям России; выявлять потребности потребителя; -работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; осуществлять эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем и другими заинтересованными сторонами с учетом социально-культурных и психологических особенностей, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей;
ПК-4.3. Владеет иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации; навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; технологиями продвижения и продаж гостиничного продукта.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: анализа особенностей исторического развития России в контексте всемирной истории; деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно; использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; деловой коммуникацией на втором иностранном языке

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-1.1 ПК-3.1 ПК-4.1	ПК-1.2 ПК-3.2 ПК-4.2	ПК-1.3 ПК-3.3 ПК-4.3
1	Организация работы подразделений по бронированию в отелях	ПК-1 ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
2	Технологии бронирования мест (номеров) в средствах размещения	ПК-1 ПК-3 ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
3	Автоматизация процессов бронирования в различных системах	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)

43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) "Гостиничная деятельность"
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.04 Современные системы бронирования в гостиничном бизнесе
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-1.1 ПК-3.1 ПК-4.1	ПК-1.2 ПК-3.2 ПК-4.2	ПК-1.3 ПК-3.3 ПК-4.3
4	Профессиональные стандарты обслуживания, требования к обслуживающему персоналу службы бронирования	ПК-3	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа	
<p>Тема 1: Организация работы подразделений по бронированию в отелях Служба бронирования в отеле: цели, основные функции, состав персонала. Организационная структура служб бронирования в крупных отелях. Организационная структура подразделений бронирования в отелях средней вместимости. Организация работы по бронированию услуг в малых отелях. Должностные инструкции персонала подразделений по бронированию гостиничных услуг. Организация рабочего места и стандартное оборудование персонала.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Разработка должностных инструкций персонала подразделений по бронированию.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 2: Технологии бронирования мест (номеров) в средствах размещения Типы брони. Составление заявки на бронирование. Определение наличия номеров для бронирования. Регистрация предварительного заказа. Подтверждение бронирования. Выполнение заказа и составление отчетов по бронированию. Особенности бронирования групп. Документальное оформление всех этапов бронирования</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Документальное оформление всех этапов бронирования</p> <p>Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 3: Автоматизация процессов бронирования в различных системах Бронирование посредством различных средств связи. Глобальные компьютерные системы бронирования, принадлежащие авиакомпаниям (AMADEUS, SABRE, GALILEO, WORLDSPAN и др.). Характеристики компьютерных систем бронирования, принадлежащие независимым консорциумам (UTELL, SRS (Steinfierberger Reservation Service), FIDELIO). Модули онлайн интернет-бронирования. Технологии бронирования в АСУГ Intellect Style.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Работа с системами AMADEUS, SABRE, Intellect Style</p> <p>Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 4: Профессиональные стандарты обслуживания, требования к обслуживающему персоналу службы бронирования Основные и дополнительные критерии оценки обслуживающего персонала подразделений по бронированию. Общие требования к персоналу, обеспечивающему бронирование услуг. Дополнительные требования к персоналу, обеспечивающему бронирование гостиничных услуг. Фотография рабочего дня работника отдела по бронированию. Графики работы персонала в подразделениях по бронированию. Стандарты обслуживания в службах бронирования. Стандарты обслуживания отдельных категорий гостей (иностранцев, групп туристов, VIP-гостей). Культура обслуживания.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Стандарты обслуживания в подразделениях, бронирующих гостиничные услуги</p> <p>Лабораторная работа: -</p> <p>Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом</p>	

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Аудиторные занятия (АЗ):	32	32
Лекционные занятия (Лек)	16	16
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	16	16
Самостоятельная работа студента (СР)	37	37

43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) "Гостиничная деятельность"
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.04 Современные системы бронирования в гостиничном бизнесе
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	37	37
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3	3
Контактная работа (КоР)	35	35
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	36	36
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Организация работы подразделений по бронированию в отелях	2	2	4	0	9	4	
2	Технологии бронирования мест (номеров) в средствах размещения	2	2	4	0	9	4	
3	Автоматизация процессов бронирования в различных системах	2	10	4	0	9	4	
4	Профессиональные стандарты обслуживания, требования к обслуживающему персоналу службы бронирования	2	2	4	0	10	4	
Итого:			16	16	0	37	16	

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 3
Аудиторные занятия (АЗ):	6	6
Лекционные занятия (Лек)	2	2
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	89	89
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	89	89
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	10	10
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Организация работы подразделений по бронированию в отелях	3	2	0	0	22	4	
2	Технологии бронирования мест (номеров) в средствах размещения	3	0	0	0	22	4	
3	Автоматизация процессов бронирования в различных системах	3	0	2	0	22	4	
4	Профессиональные стандарты обслуживания, требования к обслуживающему персоналу службы бронирования	3	0	2	0	23	4	
Итого:			2	4	0	89	16	

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА. Учебник и практикум для вузов / Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С. - Нижегородский государственный инженерно-экономический университет (г. Княгинино)., 2022 г. - 449 с. - ISBN 978-5-534-10614-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-495422>

2. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ. Учебник и практикум для вузов / Николенко П. Г., Гаврильева Т. Ф., 2022 г. - 451 с. - ISBN 978-5-534-13127-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/administrirovanie-otelya-496498>

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Тимохина Т. Л. - Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва)., 2022 г. - 297 с. - ISBN 978-5-534-14414-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-489283>

Дополнительная литература:

1. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Николенко П. Г., Гаврильева Т. Ф. - Балтийский государственный технический университет ВОЕНМЕХ имени Д.Ф. Устинова (г. Санкт-Петербург); Нижегородский государственный инженерно-экономический университет (г. Княгинино)., 2022 г. - 547 с. - ISBN 978-5-534-14966-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/proektirovanie-gostinichnoy-deyatelnosti-506937>

2. ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА 2-е изд. Учебник для вузов / Тимохина Т. Л. - Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва)., 2022 г. - 300 с. - ISBN 978-5-534-14413-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-489284>

3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Кобяк М. В., Скобкин С. С. ; Под ред. Скобкина С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва)., 2022 г. - 502 с. - ISBN 978-5-534-15142-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnogo-predpriyatiya-492674>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа
6. Is-hotel

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для

освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный
2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный
3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный
4. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru) : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный
5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arh.neicon.ru. - Текст: электронный
6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный
7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный
8. [Russia.travel](https://russia.travel) [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://russia.travel>. - Текст: электронный
9. Живая карта: все о туризме, отдыхе и путешествиях [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.2g.ru>. - Текст: электронный
10. [убрать] Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс] : федеральный образовательный портал : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный
11. Гуманитарный портал [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://gtmarket.ru>. - Текст: электронный
12. Министерство культуры Российской Федерации (Минкультуры России): профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://culture.gov.ru>. - Текст: электронный
13. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://mintrud.gov.ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа - практических занятий – компьютерный класс, оборудованный рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением
3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом

к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

4. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному порталу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному порталу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном портале Университета imeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет				
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Доклад, сообщение / Реферат №1 *Примерные темы докладов-презентаций*

1. Организационная структура служб бронирования в крупном отеле (по выбору).
2. Организационная структура служб бронирования в отелях средней вместимости (по выбору).
3. Организация работы по бронированию услуг в малых отелях (по выбору).
4. Специфика организационной структуры службы бронирования в зависимости от специализации отеля.
5. Организация рабочего места и оборудование службы бронирования в действующих отелях.

Доклады, сообщения / Реферат №2 *Примерные темы докладов-презентаций*

1. Бронирование посредством различных средств связи.
2. Глобальная система бронирования AMADEUS.
3. Глобальная система бронирования SABRE.
4. Глобальная система бронирования GALILEO.
5. Глобальная система бронирования WORLDSPAN.
6. Достоинства и недостатки системы бронирования UTELL.
7. Достоинства и недостатки системы бронирования SRS (Steinfierberger Reservation Service).
8. Достоинства и недостатки процесса бронирования в системе FIDELIO.
9. Модули онлайн интернет-бронирования.
10. Особенности бронирования в АСУГ Intellect Style.

Коллоквиум / проект № 1 *Тесты и вопросы для обсуждения*

1. Основные и дополнительные критерии оценки обслуживающего персонала подразделений по бронированию.
2. Общие требования к персоналу, обеспечивающему бронирование услуг.
3. Дополнительные требования к персоналу обеспечивающему бронирование гостиничных услуг.
4. Для чего применяется фотография рабочего дня работника отдела по бронированию.
5. Графики работы персонала в подразделениях по бронированию.
6. Стандарты обслуживания в службах бронирования.
7. Стандарты по бронированию услуг для иностранных граждан.
8. Стандарты по бронированию услуг для групп туристов.
9. Стандарты по бронированию услуг для VIP-гостей.

Собеседование, опрос / Контрольная работа №1

Темы и вопросы для обсуждения

1. Типы брони.
2. Технология составления заявки на бронирование.
3. Определение наличия номеров для бронирования.
4. Технология регистрации предварительного заказа.
5. Подтверждение бронирования.
6. Составление отчетов по бронированию.
7. Особенности бронирования групп.
8. Документальное оформление всех этапов бронирования

Собеседование, опрос / Контрольная работа № 2

Задания для контрольной работы

Работа со справочниками

1. Изменить период действия текущего прейскуранта. Создать новый прейскурант по периоду. Изменить цены для нового прейскуранта. Выгрузить данные для касс.
2. Изменить период действия интервала для выбранного тарифа. Создать новый интервал цен для данного тарифа.
3. Создать договор для фирмы с указанием (созданием) специального тарифа для данного договора. Например, Скидка 15% от стандартного тарифа.

Работа с заявками

4. Ввести заявку (по письму или по договору) на N суток для 1го человека. Забронировать номер на фамилию гостя.
5. Ввести заявку (по письму или по договору) на N суток для 3х человек в 1 Двухместный номер. Известна фамилия только 1го человека (вводим информацию об 1 госте, не бронируя номер на фамилию). Номер бронируем на заявку.
6. Ввести заявку (по письму или по договору) на N суток на группу людей. Например, 8 человек разместить в 4 двухместных, 3х в 1 люкс, 2х в 2 одноместных. Фамилии гостей неизвестны заранее. Номера забронировать на заявку. Можно рассмотреть ситуацию, когда через несколько дней после ввода заявки нам присылают списки фамилий гостей для будущего поселения.
7. Ввести заявку (по письму или по договору) на N суток на группу людей. Нужно разместить 7 человек в 3 двухместных номера. Известен список ФИО, но неизвестно размещение данных гостей по конкретным номерам. Соответственно нужно забронировать номера на заявку, а также внести информацию о гостях.
8. Ввести заявку (по письму или по договору) на N суток за наличный расчет. Указать плановое обслуживание для N гостей. Забронировать номер(а). Оформить предоплату за

- наличный расчет. Варианты: на полный срок по плановому обслуживанию заявке, за первые сутки по плановому обслуживанию, определенную сумму (например, 3000руб).
9. На заявку для которой оформлена предоплата (посмотреть можно в Отчете о поселении à Справка об обслуживании заявки à Последний раздел Оплата) оформить возврат предоплаты.
 10. Работа с Перспективной таблицей загрузки. Описание информации. Просмотр заявок на выбранную дату по выбранному классу номера.
 11. Ввод заявки (по письму или по договору) по Перспективной таблице загрузки.
 12. На существующую заявку выписать Предварительный счет.
 13. На существующую заявку распечатать Подтверждение брони.
 14. Аннулировать заявку, для которой есть забронированные номера.
 15. Для заявки с забронированными номерами снять бронь с выставлением штрафа за незаезд. Рассмотреть заявки по безналичному расчету (после снятия брони оформить Безналичный счет) и за наличный расчет (после снятия брони оформить счет за наличный расчет на выставленную сумму штрафа)
 16. Для заявки с забронированными номерами выставить штраф за простой номера (опоздание на N суток). Рассмотреть заявки по безналичному расчету (после постановки номеров на простой оформить Безналичный счет) и за наличный расчет (после постановки номеров на простой оформить счет за наличный расчет на выставленную сумму штрафа)
 17. На заявку добавить дополнительную услугу (Добавление Доп. Услуги для каждого гостя). При поселении данная услуга, добавленная на заявку добавится каждому поселяемому гостю.
 18. Выполнить корректировку заявки на предмет изменения сроков планируемого размещения в отеле. Рассмотреть заявки Без брони на номера (Подтвержденные или Введенные), а также заявки с Бронью. (Примечание: Если на заявку была сделана бронь (на заявку или фамилии гостей), либо введены фамилии гостей, то после корректировки сроков в строке планового обслуживания Обязательно нужно также корректировать саму бронь, т.к. автоматически бронь корректироваться не может)
 19. Выполнить корректировку заявки по различным параметрам. Например: Забронировать номера на заявку (если заявка со статусом Введена или Подтверждена), откорректировать тариф для заявки (вместо стандартного создать тариф на заявку со специальными ценами на класс номера указанный в заявке), корректировка сроков предполагаемого проживания в отеле (при наличии забронированных номеров, откорректировать также бронь), корректировка количества гостей по плановому обслуживанию, корректировка классов номеров по плановому обслуживанию (например, вместо Двухместных необходимы Двухместные Улучшенные), корректировка вида оплаты.
 20. Оформления счета-фактуры на заявку (Счет-фактура выписывается на заявку либо высленную, либо гости которой выезжают, т.е. сумма по проживанию уже корректироваться не будет, сумма по проживанию определена)
 21. Для заявки по безналичному расчету сформировать Безналичный счет (Обычно формируют на дату выезда гостей, когда сумма по проживанию уже определена) Примечание: Отчеты по заявкам – Список заявок с неоформленными безналичными счетами позволяет проконтролировать заявки, для которых не выписаны Безналичные счета.

Отчеты

22. Сформировать список заявок за сутки.

23. Сформировать список заявок за указанный период.
24. Сформировать список забронированных номеров на указанную дату.
25. Сформировать список аннулированных заявок на бронирование номеров, мест, услуг на определённый период.
26. Сформировать список по овербукингу.

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №1

Проблема, роли и ожидаемый результат по игре

Проблема 1

Вы – сотрудник подразделения по бронированию. Вам звонит гость и говорит, что отменили его авиарейс на неопределённое время.

Роли: сотрудник отдела по бронированию, гость отеля.

Ожидаемый результат: предложить гостю несколько вариантов решения его проблемы

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №2

Проблема, роли и ожидаемый результат по игре

Проблема 2

На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства появился новый сегмент гостей - «деловая женщина». Работнику отдела по бронированию позвонила деловая женщина и хочет забронировать номер в отеле.

Роли: сотрудник отдела бронирования, гость отеля.

Ожидаемый результат:

1. Дайте краткую характеристику особенностей сегмента «деловая женщина».
2. Раскройте сущность этики взаимоотношений с потребителями данной группы со стороны обслуживающего персонала службы бронирования.
3. Прокомментируйте организацию и технологию процесса бронирования в гостиницах делового назначения.

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен

Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос № 1)

1. Организационная структура служб бронирования в крупных отелях.
2. Организационная структура служб бронирования в отелях средней вместимости.
3. Организация работы по бронированию услуг в малых отелях.

4. Специфика организационной структуры службы бронирования в зависимости от специализации отеля.
5. Организация рабочего места и оборудование службы бронирования в действующих отелях.
6. Типы брони.
7. Технология составления заявки на бронирование.
8. Определение наличия номеров для бронирования.
9. Технология регистрации предварительного заказа.
10. Подтверждение бронирования.
11. Составление отчётов по бронированию.
12. Особенности бронирования групп.
13. Документальное оформление основных этапов бронирования
14. Особенности бронирования услуг посредством различных средств связи.
15. Глобальная система бронирования AMADEUS.
16. Глобальная система бронирования SABRE.
17. Глобальная система бронирования GALILEO.
18. Глобальная система бронирования WORLDSPAN.
19. Достоинства и недостатки системы бронирования UTELL.
20. Достоинства и недостатки системы бронирования SRS (Steinfierberger Reservation Service).
21. Достоинства и недостатки процесса бронирования в системе FIDELIO.
22. Модули онлайн интернет-бронирования.
23. Особенности бронирования в АСУГ Intellect Style.
24. Основные и дополнительные критерии оценки обслуживающего персонала подразделений по бронированию.
25. Общие требования к персоналу, обеспечивающему бронирование услуг.
26. Дополнительные требования к персоналу, обеспечивающему бронирование гостиничных услуг.
27. Для чего применяется фотография рабочего дня работника отдела по бронированию.
28. Графики работы персонала в подразделениях по бронированию.
29. Стандарты обслуживания в службах бронирования.
30. Стандарты по бронированию услуг для иностранных граждан.
31. Стандарты по бронированию услуг для групп туристов.
32. Стандарты по бронированию услуг для VIP-гостей.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)

1. Опишите достоинства и недостатки системы бронирования UTELL.
2. Опишите достоинства и недостатки системы бронирования SRS (Steinfierberger Reservation Service).
3. Опишите достоинства и недостатки процесса бронирования в системе FIDELIO.
4. Охарактеризуйте модули онлайн интернет-бронирования.
5. Расскажите об особенностях бронирования в АСУГ Intellect Style.
6. Перечислите дополнительные требования к персоналу, обеспечивающему бронирование гостиничных услуг.
7. Перечислите общие требования к персоналу, обеспечивающему бронирование услуг.
8. Охарактеризуйте графики работы персонала в подразделениях по бронированию.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)

1. Изменить период действия текущего прейскуранта. Создать новый прейскурант по периоду. Изменить цены для нового прейскуранта. Выгрузить данные для касс.
2. Изменить период действия интервала для выбранного тарифа. Создать новый интервал цен для данного тарифа.
3. Создать договор для фирмы с указанием (созданием) специального тарифа для данного договора. Например, Скидка 15% от стандартного тарифа.
4. Ввести заявку (по письму или по договору) на N суток для 1го человека. Забронировать номер на фамилию гостя.
5. Ввести заявку (по письму или по договору) на N суток для 3х человек в 1 Двухместный номер. Известна фамилия только 1го человека (вводим информацию об 1 госте, не бронируя номер на фамилию). Номер бронируем на заявку.
6. Ввести заявку (по письму или по договору) на N суток на группу людей. Например, 8 человек разместить в 4 двухместных, 3х в 1 люкс, 2х в 2 одноместных. Фамилии гостей неизвестны заранее. Номера забронировать на заявку. Можно рассмотреть ситуацию, когда через несколько дней после ввода заявки нам присылают списки фамилий гостей для будущего поселения.
7. Аннулировать заявку, для которой есть забронированные номера.
8. Для заявки с забронированными номерами снять бронь с выставлением штрафа за незаезд. Рассмотреть заявки по безналичному расчету (после снятия брони оформить Безналичный счет) и за наличный расчет (после снятия брони оформить счет за наличный расчет на выставленную сумму штрафа)
9. Для заявки с забронированными номерами выставить штраф за простой номера (опоздание на N суток). Рассмотреть заявки по безналичному расчету (после постановки номеров на простой оформить Безналичный счет) и за наличный расчет (после постановки номеров на простой оформить счет за наличный расчет на выставленную сумму штрафа)

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	ПК-1 ПК-3 ПК-4	Сформированы систематические представления о: целях и задачах деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; основных принципах построения коллектива, условия его функционирования, систему существующих общественных отношений; о способах практического использования мотивационных теорий и теорий лидерства в практике управления; основах организации производства продукции и обслуживания потребителей в ресторанном и гостиничном бизнесе с использованием специализированных программ; Сформированы систематические представления об: основных принципах построения коллектива, условия его функционирования, систему существующих общественных отношений; основных теориях и концепциях взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; основных современных коммуникативных средствах, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах); о стилях делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами. о принципах деловой коммуникации в устной и письменной формах; теории общения, способах эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; этику делового общения; правила речевого этикета; Сформированы систематические представления о: закономерностях, основных событиях и особенностях истории России с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории; истории становления и развития государственности; культурных особенностях и традициях различных социальных групп; способах эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; о способах и методах взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами разных культур и народностей; особенностях формирования клиентурных отношений; особенностях обслуживания различных сегментов потребителей гостиничных услуг; о специализированных компьютерных программах, используемых на предприятиях сервиса;	20

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
<p>Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)</p>	<p>ПК-1 ПК-3 ПК-4</p>	<p>Сформировано умение: организации оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; -анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; определять целесообразность использования тех или иных форм, методов и средств делегирования полномочий с учётом личной ответственности за осуществляемые мероприятия</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: в обеспечении планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; осуществления формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; распределения полномочий и ответственности в организационной структуре управления; навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; приемами проектирования организационных структур.</p> <p>Сформировано умение: выступать перед коллективом, излагать свои мысли, отстаивать свои убеждения; создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи; ориентироваться в иерархии, распределении власти на организационном уровне; вести обсуждения спорных вопросов, не задевая партнера; обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе; использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач;</p> <p>Сформированы систематические представления об: основных принципах построения коллектива, условия его функционирования, систему существующих общественных отношений; основных теориях и концепциях взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; основных современных коммуникативных средствах, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах); о стилях делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами. о принципах деловой коммуникации в устной и письменной формах; теории общения, способах эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; этику делового общения; правила речевого этикета;</p> <p>Сформировано умение: выявлять закономерности исторического развития России в контексте всемирной истории; давать оценку культурно-историческим ценностям России; выявлять потребности потребителя; -работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; обслуживания и</p>	<p>40</p>

43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) "Гостиничная деятельность"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.04 Современные системы бронирования в гостиничном бизнесе

Форма обучения: очная, заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
		бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; осуществлять эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем и другими заинтересованными сторонами с учетом социально-культурных и психологических особенностей, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; Демонстрирует владения на высоком уровне способности: анализа особенностей исторического развития России в контексте всемирной истории; деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно; использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; деловой коммуникацией на втором иностранном языке	

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
<p>Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)</p>	<p>ПК-1 ПК-3 ПК-4</p>	<p>Сформировано умение: организации оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; -анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; определять целесообразность использования тех или иных форм, методов и средств делегирования полномочий с учётом личной ответственности за осуществляемые мероприятия</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: в обеспечении планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; осуществления формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; распределения полномочий и ответственности в организационной структуре управления; навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; приемами проектирования организационных структур.</p> <p>Сформировано умение: выступать перед коллективом, излагать свои мысли, отстаивать свои убеждения; создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи; ориентироваться в иерархии, распределении власти на организационном уровне; вести обсуждения спорных вопросов, не задевая партнера; обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе; использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач;</p> <p>Сформированы систематические представления об: основных принципах построения коллектива, условия его функционирования, систему существующих общественных отношений; основных теориях и концепциях взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; основных современных коммуникативных средствах, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах); о стилях делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами. о принципах деловой коммуникации в устной и письменной формах; теории общения, способах эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; этику делового общения; правила речевого этикета;</p> <p>Сформировано умение: выявлять закономерности исторического развития России в контексте всемирной истории; давать оценку культурно-историческим ценностям России; выявлять потребности потребителя; -работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; обслуживания и</p>	<p>40</p>

43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) "Гостиничная деятельность"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.04 Современные системы бронирования в гостиничном бизнесе

Форма обучения: очная, заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
		бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; осуществлять эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем и другими заинтересованными сторонами с учетом социально-культурных и психологических особенностей, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; Демонстрирует владения на высоком уровне способности: анализа особенностей исторического развития России в контексте всемирной истории; деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно; использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; деловой коммуникацией на втором иностранном языке	