МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

СОГЛАСОВАНО
Директор ООО «КРЫМ»
_____ Г.А. Петросян
31 августа 2020 г

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ КГМТ
_____ В.А. Винокуров
31 августа 2020 г

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Кисловодск, 2020 г

Рабочая программа профессионального модуля **ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования **43.02.11 Гостиничный сервис**, входящей в состав укрупненной группы профессий и специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

Разработчики:

Акименко Марина Алексеевна- преподаватель ГБПОУ КГМТ
Долгополова Валентина Васильевна- преподаватель ГБПОУ КГМТ

Согласовано с работодателем:
ООО «КРЫМ» г. Кисловодск
Исполнительный директор Георгий Альбертович Петросян

Рекомендовано методической комиссией преподавателей общепрофессионального и профессионального циклов по специальностям «Гостиничный сервис» и «Туризм» государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

Протокол заседания методической комиссии № 1 от 31.08.2020 г

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	**4**
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	**6**
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	**7**
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	**12**
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	**15**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»

1.1.Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11. «Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Бронирование гостиничных услуг» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК1.1 Принимать заказ на бронирование от потребителей и оформлять его;
ПК1.2 Бронировать и вести документацию;
ПК1.3 Информировать потребителя о бронировании.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- 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 гарантирование бронирования различными методами;
- 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 клиентов, компаний, турагентств и операторов;

- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;

- правила аннулирования бронирования;

- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;

- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 154 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки 102 часа;

самостоятельной работы 52 час;

производственная практика 108 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности
«Бронирование гостиничных услуг», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	**Наименование результата обучения**
ПК 1.1	Принимать заказ на бронирование 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.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг»

Тематический план профессионального модуля (вариант для СПО)

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1, 1.2, 1.3	**Раздел 1. Ведение процесса бронирования мест и номеров в гостиницах**	**154**	**102**	34	-	**52**	-	**108**	-
	Производственная практика (по профилю специальности)	*108*							
		262	**102**	34		**52**	-	**108**	

3.1 Содержание обучения профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов и тем		Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1		2	3	4
МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг				
Раздел 1. Ведение процесса бронирования мест и номеров в гостиницах				
Тема 1.1. . Классификация гостиниц и туристских комплексов	**Содержание учебного материала**		**6**	3
	1	Международная и российская системы классификации гостиничных предприятий	2	
	2	Классификация гостиничных номеров	2	
	3	Международные и российские гостиничные цепи	2	
	Практические занятия		**2**	
	4	Требования к гостиницам и иным средствам размещения. Минимальные требования к номерам различных категорий	2	
	Самостоятельная работа Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Выполнение и зашита реферата: «Модели гостиничных цепей» Выполнение и зашита реферата: «Классификация гостиниц» Подготовка презентации: «Классификация гостиничных номеров»		**10**	
Тема 1.2. Основные функции и службы гостиницы	**Содержание учебного материала**		**6**	3
	5	Характеристика основных гостиничных служб *	2	
	6	Организационная структура управления гостиницей	2	
	7	Жизнедеятельность гостиницы *	2	
	Практические занятия		**4**	
	8	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Контроль COVID-19 в гостиницах и других местах размещения в секторе гостиничного обслуживания, рекомендации.	2	
	9	Показатели оценки деятельности гостиницы	2	

	Самостоятельная работа Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Изучение «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» Изучение рекомендаций ВОЗ «Контроль COVID-19 в гостиницах и других местах размещения в секторе гостиничного обслуживания»		**6**	
Тема 1.3. Организация работы службы бронирования	**Содержание учебного материала**		**6**	3
	10	Служба бронирования: основные функции, состав персонала, оборудование *	2	
	11	Требования к обслуживающему персоналу службы бронирования *	2	
	12	Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования при осуществлении операций бронирования	2	
	Практические занятия		**4**	
	13	Стандарты качества обслуживания в гостиницах	2	
	14	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования *	2	
	Самостоятельная работа Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Выполнение и зашита реферата: «Требования к обслуживающему персоналу службы бронирования». * Международные стандарты обслуживания в отелях. *		**10**	
Тема 1.4. Бронирование номеров в гостинице	**Содержание учебного материала**		**18**	3
	15	Гостевой цикл обслуживания. Показатели бронирования.	2	
	16	Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное.	2	
	17	Способы гарантирования бронирования	2	
	18-19	Способы резервирования мест в гостиницах	4	
	20	Групповое и коллективное бронирование и их особенности	2	
	21-22	Каналы бронирования	4	
	23	Технология онлайн-бронирования	2	
	Практические занятия		**10**	

	24	Изучение особенностей и методов гарантированного и негарантированного бронирования	2	
	25	Оформление бланков и писем на бронирование	2	
	26	Оформление заявок на аннулирование или изменение бронирования	2	
	27	Интернет-бронирование	2	
	28	Интернет-бронирование гостиниц в Кисловодске	2	
	Самостоятельная работа Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Выполнение и зашита реферата: «Глобальные системы бронирования». Выполнение и зашита реферата: «Возможности Интернет-бронирования» Выполнение и зашита реферата: «Система франчайзинга»		**10**	
Тема 1.5. Оформление заказов на бронирование	**Содержание учебного материала**		**24**	**3**
	29-30	Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование	4	
	31-32	Виды заявок и действия по ним.	4	
	33	Виды оплаты бронирования	2	
	34-35	Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании	4	
	36	Взаимодействие гостиниц с различными организациями.	2	
	37	Виды договоров (соглашений) на бронирование	2	
	38-39	Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	4	
	40	Ошибки операторов по бронированию	2	
	Практические занятия		**12**	
	41	Оформление заявок на бронирование	2	
	42	Оформление писем-ответов	2	
	43	Составление и оформление отчетов по бронированию	2	
	44	Освоение технологии ведения телефонных переговоров.	2	
	45-46	Регламент процесса бронирования.	4	
	Самостоятельная работа Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Выполнение и зашита реферата: «Документы строгой отчетности» Подготовка презентации: «Виды заявок на бронирование».		**8**	

	Алгоритм разговора оператора с клиентом при приеме заявки на бронирование			
Тема 1.6. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования	**Содержание учебного материала**		**8**	*3*
	47 48	Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы	4	
	49-50	Автоматизированные системы управления в гостиницах	4	
	Практические занятия		**2**	
	51	Рынок автоматизированных систем управления	2	
	Самостоятельная работа Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Выполнение и зашита реферата: «Автоматизированные системы управления в гостиницах» Выполнение и зашита реферата: «Правила ведения телефонных переговоров».		**8**	
Всего аудиторных занятий			**102**	
Лекции			**68**	
Лабораторные работы			**10**	
Практические занятия			**24**	
Самостоятельная работа			**52**	
Производственная практика			**108**	
		Всего:	**262**	

*- Лекции скорректированы в соответствии с рекомендациями по профилактике новой кароновирусной инфекции COVID-19, в учреждениях, осуществляющих деятельность по предоставлению мест для временного проживания (гостиницы и иные средства размещения)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий «Бронирование гостиничных услуг»
- учебно- методические комплекты;
- иллюстративные материалы;
- объемные иллюстрации;
- бланки тестовых заданий.

Технические средства обучения:

Средства информационных и коммуникационных технологий (технические средства обучения):

- цифровые образовательные ресурсы:
- телевизор;
- ноутбук;
- принтер;
- сканер;
- ксерокс.
- презентации;
- видеозаписи.
- программное обеспечение для компьютера преподавателя;
- видеозаписи.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Список литературы

Нормативные документы:

1. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с учетом изменений от 15. 09. 2000 г. и 01.02.2005 г.);
2. Федеральный закон "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления

гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии" от 05.02.2018 N 16-ФЗ (последняя редакция)
3. Постановление правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"
4. Постановление Госстандарта РФ от 27.06.2003 г. № 63 устанавливает «признать национальными стандартами действующие государственные и межгосударственные стандарты, введенные в действие до 1 июля 2003 г. для применения в Российской Федерации». Называем такие стандарты, касающиеся сферы туризма:
5. ГОСТ 30335 — 95 Услуги населению. Термины и определения;
6. ГОСТ 28681.1 — 95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг;
7. ГОСТ 28681.3—95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности;
8. ГОСТ 30389 — 95 Общественное питание. Классификация предприятий;
9. ГОСТ 30523 — 97 Услуги общественного питания. Общие требования;
10. ГОСТ 30524 — 97 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу;
11. ГОСТ Р 51185 — 98 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования;
12. ГОСТ Р 50690 —2000 Туристские услуги. Общие требования;
13. ГОСТ Р 52113 —2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества;
14. ГОСТ Р 52024 —2003 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования.

Основные источники:

15. Гончарова Людмила Павловна **Гостиничный сервис**: Учебное пособие / Гончарова Л.П. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с.: 60x90 1/16. - (Среднее профессиональное образование) ISBN 978-5-16-107227-1 (online) - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/987236
16. Денисова Надежда Ивановна **Организация гостиничного хозяйства**: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-9776-0176-4 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/519396
17. Сорокина Алла Викторовна **Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах:** Учебное пособие / А.В.

Сорокина. - Москва : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 304 с. (ПРОФИль). ISBN 978-5-98281-068-7. Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/430064

18. Рыбачек Галина Владимировна Можаева Нина Георгиевна **Гостиничный сервис**: Учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. - Москва : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 240 с.: ил.; + (Доп. мат. znanium.com). - (ПРОФИль). - ISBN . Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/415579

19. Тимохина Татьяна Леопольдовна **Организация административно-хозяйственной службы гостиницы**: Учебное пособие / - Москва : ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. - 256 с.: ил.; . - ISBN 978-5-8199-0340-7. - Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/320585

Дополнительные источники:

20. Джум Татьяна Александровна Денисова Надежда Ивановна **Организация гостиничного хозяйства**: Учебное пособие /. - Москва : Магистр: ИНФРА-М, 2018. - 400 с. ISBN 978-5-9776-0176-4. Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/222931
21. Ушаков Роман Николаевич **Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности** : учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/987132
22. Брашнов Дмитрий Геннадьевич **Гостиничный сервис и туризм:** Учебное пособие - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2018. - 224 с. (ПРОФИль). ISBN 978-5-98281-234-6. - Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/223577
23. Алексеева Н. П. **Гостиничное хозяйство. Hotelwesen**: Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексеева. - М.: Флинта: МПСИ, 2016. - 344 с.: ил. (e-book) ISBN 978-5-9765-0850-7 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/320766
24. Зворыкина Татьяна Ивановна Морозов Михаил Михайлович Морозова Наталья Степановна Маврина Нелли Федоровна Макарова Дарья Дмитриевна Скурихина Вероника Олеговна Морозов Михаил Анатольевич Новикова Марина Михайловна
25. **Гостиничное дело** : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. —

Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-108155-6. - Режим доступа:
26. https://znanium.com/catalog/product/1003173

Электронные издания (электронные ресурсы)

27. https://www.mambara.com/RU/news/2020/364_Rekomendacii-VOZ-dlya-oteley.htm Рекомендации ВОЗ для отелей
28. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333992/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.3-rus.pdf Контроль COVID-19 в гостиницах и других местах размещения в секторе гостиничного обслуживания
29. https://www.rospotrebnadzor.ru/files/news
30. https://xn--80aesfpebagmfblc0a.xn--p1ai/info/ofdoc/rpn/
31. http://docs.cntd.ru/document/565086217
Стопкароновирус: Рекомендации по профилактике новой коронавирусной инфекции (covid-19)
- в физкультурно-оздоровительных комплексах, плавательных бассейнах и фитнес-клубах;
- по организации работы прачечных и химчисток;
- по организации работы в организации общ. питания;
- по организации работы бань и саун.
32. www.rospotrebnadzor.ru
Рекомендации по профилактике новой коронавируской инфекции
33. http://docs.cntd.ru/document/565086217
Рекомендации по профилактике новой кароновирусной инфекции в учреждениях, осуществляющих деятельность по предоставлению мест для временного проживания (гостиницы и иные средства размещения)
34. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс].– http://prohotel.ru
35. Сайт журнала Академия гостеприимства [Электронный ресурс]. – http://hotel-rest.biz
36. Hotelier.PRO интернет-журнал для отельеров [Электронный ресурс].
37. http://hotelier.pro/hotelier-pro
38. www.booking.ru
39. www.tripadvizor.ru
40. www.turist.rbc.ru
41. www.news.turizm.ru
42. www.tourism.ru
43. www.prohotel.ru
44. www.electron-kmv. ru
45. http://www. hotel. uralregion. ru
46. http://www. hoteline. ru

47.http://www. goste. ru
48.http://www.city-of-hotels.ru/
49.http://www.city-of-hotels.ru/150/hotelglossar-ru.html
50.http://www.otel-e.com/ru Правила предоставления гостиничных услуг
51.http://www.city-of-hotels.ru Горничные в отелях
52.http://mojazarplata.by Горничная: профессионалы уборки всегда в цене
53.Электронный ресурс. Режим доступа: http://www.newhouse.ru/
54.Электронный ресурс. Режим доступа: http://www.turgostinica.ru/
55.Электронный ресурс. Режим доступа: http://www.city-of-hotels.ru/

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения программы профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
Умения:	
- организовывать рабочее место службы бронирования;	- практическая работа на семинарском занятии;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;	- экспертная оценка результатов выполнения практических работ;
- вести учет и хранение отчетных данных;	- экспертная оценка результатов выполнения практических работ;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;	- диагностические задания: опросы, тестирование;
- аннулировать бронирование;	- практическая работа на семинарском занятии;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;	- тестовый контроль - экспертная оценка защиты реферата;
- осуществлять гарантирование	- тестовый контроль

бронирования различными методами;	- экспертная оценка защиты реферата;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.	- практическая работа на семинарском занятии;
Знания:	
- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;	- фронтальный опрос;
- организацию службы бронирования	- тестовый контроль - экспертная оценка защиты реферата;
- виды и способы бронирования;	- тестовый контроль;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;	- фронтальный опрос;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;	- экспертная оценка защиты реферата; - тестовый контроль;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;	- тестирование; - экспертная оценка защиты домашней работы;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;	- тестирование; - экспертная оценка результатов выполнения практических работ;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных клиентов, компаний, турагентств и операторов;	- тестовый контроль; - экспертная оценка результатов выполнения практических работ;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;	- экспертная оценка защиты домашней работы; - тестирование;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	- практическая работа на семинарском занятии;
- правила аннулирования бронирования;	- тестирование; - экспертная оценка результатов выполнения практических работ.