

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма



**Рабочая программа дисциплины**

Наименование дисциплины	Организация деятельности служб бронирования на основе платформы Тревеллайн
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная деятельность
Год набора	2023, 2024, 2025, 2026

Составитель:

к.филол.н., доц. Садыкова Э.Р.

Казань

## Содержание

1. Цели и задачи учебной дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Требования к результатам освоения дисциплины	4
4. Структура и содержание дисциплины	5
4.1 Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенции	5 6
4.2 Содержание дисциплины по темам (разделам)	8
4.3 Планы практических и семинарских занятий	14
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	16
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	17
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	17
8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине	20
Приложение 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	
Приложение 2. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	

## **1. Цели и задачи учебной дисциплины**

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана по направлению подготовки **43.03.03. «Гостиничное дело»**.

**Цель дисциплины** – овладение профессиональной деятельностью в области организации деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж, получение практических навыков работы на платформе Тревеллайн.

### **Задачи дисциплины:**

овладеть навыками организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;

- развить умения и навыки в определении потребностей службы бронирования в материальных ресурсах и персонале;
- овладеть навыками организации службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;
- овладеть навыками в организации бронирования и продажи гостиничных продуктов;
- овладеть навыками ведения отчетной документации.
- овладеть навыками работы в автоматизированной системе бронирования на базе платформы Тревеллайн.

После освоения данной дисциплины студент должен:

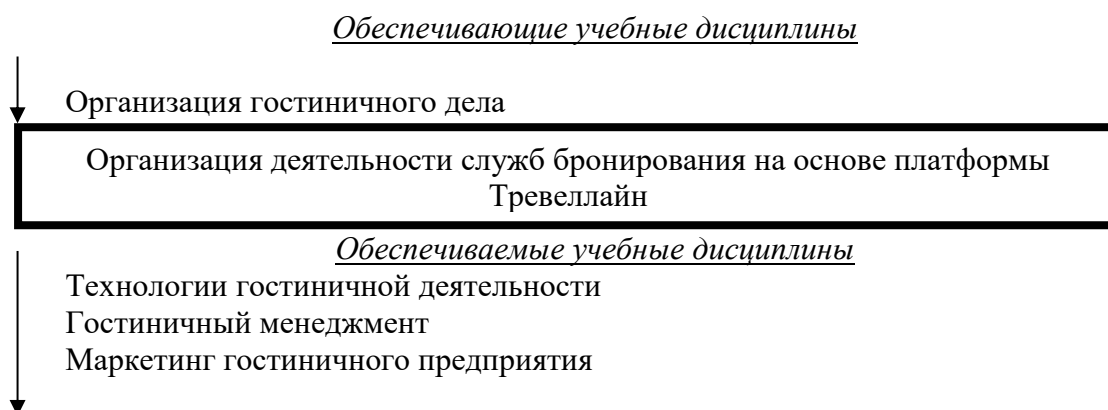
приобрести практический опыт в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования;

- получить опыт в разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
- контролировать текущую деятельность работников службы бронирования
- Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
- Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
- Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
- управление доходом номерного фонда, создании тарифов и специальных предложений, управление загрузкой, создании дополнительных услуг, работа с отзывами и профилем гостей.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная дисциплина относится к обязательной части учебного плана. До начала изучения дисциплины у студента должны быть сформированы компоненты компетенций, полученных в результате изучения дисциплины «Организация гостиничного дела».

Дисциплина находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:



## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина «Организация деятельности служб бронирования на основе платформы Тревеллайн» участвует в формировании компонентов общепрофессиональной компетенции в соответствии с ФГОС ВО по направлению «Гостиничное дело»:

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания

После освоения дисциплины студент должен получить следующие образовательные результаты соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

### Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по дисциплине
	<b>ОПК-1</b>
ОПК-1.3 Использует современные информационно-коммуникационные технологии и специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.3 3.13 Знает технологии on-line бронирования ОПК-1.3 У.11 Умеет выполнять основные задачи отдела бронирования на базе автоматизированной системы бронирования на базе платформы Travel Line ОПК-1.3 В.7 Владеет навыками работы в автоматизированной системе бронирования на базе платформы Travel Line

Этапы формирования выбранных компетенций (или их частей – ЗУВов) можно проследить по Пояснительной записке и модульно-тематическому плану дисциплины.

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### 4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины по очному обучению составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

Очная /заочная формы обучения

Модульная разбивка учебной дисциплины					
Направление «Гостиничное дело»					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самост. работа	Всего часов	Индикаторы компетенции
	Лекции	Практики			
Модуль 1: Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах					
Тема 1. Создание личного кабинета, заполнение раздела общая информация и карточка	-	2/1	2/4	4/5	ОПК-1.3 З.1 ОПК-1.3 У.11 ОПК-1.3 В.7
Тема 2. Создание категории номеров, описание и комплектация, загрузка фотографий	-	2/1	4/6	6/7	
Тема 3. Создание тарифного плана, разработка ценовой политики под различные целевые сегменты, настройка ограничений в тарифах.		2/1	4/6	6/7	
Тема 4. Оформление заказов на бронирование номеров (групповое/индивидуальное), внесение изменений в текущее бронирование, подтверждение бронирования, отмена бронирования. Консультирование гостей по свободным номерам, тарифам и описанию.		2/1	4/6	6/7	
Тема 5. Технология онлайн бронирования на базе конструктора сайта Тревеллайн		2/1	2/4	4/6	
Тема 6. Создание ваучера подтверждения бронирования, welcome-письмо, feedback-письмо.		2/1	2/4	4/5	
Тема 7. Работа с отзывами		2/1	2/4	4/5	
Модуль 2: Особенности работы с клиентами					

Тема 8. Работа с профилем гостей, внесение контактов, примечаний, пожеланий,	-	2/-	2/4	4/4	ОПК-1.3 У.11 ОПК-1.3 В.7
Тема 9. Создание договора на проживание, правил проживания.		2/1	2/4	4/5	
Тема 10. Создание программы лояльности		2/1	2/4	4/5	
Тема 11. Отработка навыков бронирования номера по телефону, электронной почте.		2/-	2/3	4/3	
Тема 12. Работа с ВИП запросами, особыми пожеланиями гостей		2/1	2/3	4/4	
Тема 13. Создание дополнительных услуг		2/1	2/3	4/4	
<b>Модуль 3: Документация службы бронирования</b>					
Тема 14. Работа с ваучером подтверждения бронирования	-	1/-	2/4	3/5	ОПК-1.3 У.11 ОПК-1.3 В.7
Тема 15. Правила тарифа, условия по аннуляции	-	1/-	2/4	3/4	
Тема 16. Создание отчетов по бронированию, отменам, pick up отчет, отчет по заездам	-	1/1	2/2	3/3	
Тема 17. Работа с регистрационной карточкой, занесение паспортных данных	-	1/-	2/3	3/3	
Тема 18. Установка ограничений по минимальному сроку проживания, повышение цен на период высокого спроса.	-	2/-	2/2	4/2	
Тема 19. Управление доходом отеля, ввод специальных тарифов при падении продаж	-	1/-	2/2	3/2	
Тема 20. Работа с тарифами все включено, ранее бронирование, кэшбэк,3 по цене 2, черная пятница	-	1/-	2/2	3/2	
Тема 21. Работа с формой «Лист ожидания»	-	1/-	2/2	3/2	
Тема 22. Стимулирующие акции на сайте (pop up окно, подсказки, push уведомления), апселлинг.	-	1/-	2/2	3/2	

Тема 23. Постановка номера на ремонт, обновление комплектации номера, описания, фотографий (сезонность)	-	1/-	2/2	3/2	
Тема 24. Работа с жалобами гостей (неисправности в номере, переселение, овербукинг)	-	1/-	2/2	3/2	
Тема 25. Ошибки сотрудника отдела бронирования при передачи информации, бронировании номера	-	1/-	2/2	3/2	
Тема 26. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	-	1/-	2/2	3/2	
Подготовка к зачёту	-		10	10	
<b>ИТОГО</b>		<b>40/12</b>	<b>68/96</b>	<b>108/108</b>	

\* Данная тема изучается с помощью интерактивных методов обучения.

\* Данная тема изучается с помощью интерактивных методов обучения.

### Пояснительная записка с этапами формирования компетенций

Данный модульный курс состоит из 3-х модулей, порядок освоения которых выстраивает траекторию и этапы формирования заявленных компетенций (или их составляющих).

**Модуль 1 Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах** включает в себя семь тем.

В результате прохождения первого модуля студент должен:

- знать** технологии on-line бронирования
- уметь** выполнять основные задачи отдела бронирования на базе автоматизированной системы бронирования на базе платформы Travel Line
- владеть** навыками работы в автоматизированной системе бронирования на базе платформы Travel Line

**Модуль 2 Особенности работы с клиентами** включает в себя шесть тем. В результате прохождения второго модуля студент должен:

- знать** особенности работы с клиентами;
- уметь** выполнять основные задачи отдела бронирования по работе с клиентами на базе автоматизированной системы бронирования на базе платформы Travel Line;
- **владеть** навыками работы в автоматизированной системе бронирования на базе платформы.

**Модуль 3 Документация службы бронирования** включает в себя тринадцать е тем.

В результате прохождения первого модуля студент должен:

- знать** документы службы бронирования;

-уметь заполнять документы отдела бронирования на базе автоматизированной системы бронирования на базе платформы Travel Line;  
-владеть навыками работы в автоматизированной системе бронирования на базе платформы.

Уровень освоения полученных знаний, умений и навыков проверяется выполнением практического задания .

По результатам трех модулей проводится зачет.

#### **4.2. Содержание дисциплины по темам (разделам)**

Тема 1. Создание личного кабинета, заполнение раздела общая информация и карточка  
Тема 2. Создание категории номеров, описание и комплектация, загрузка фотографий  
Тема 3. Создание тарифного плана, разработка ценовой политики под различные целевые сегменты, настройка ограничений в тарифах.  
Тема 4. Оформление заказов на бронирование номеров (групповое/индивидуальное), внесение изменений в текущее бронирование, подтверждение бронирования, отмена бронирования. Консультирование гостей по свободным номерам, тарифам и описанию.  
Тема 5. Технология онлайн бронирования на базе конструктора сайта Тревеллайн  
Тема 6. Создание ваучера подтверждения бронирования, welcome-письмо, feedback-письмо.  
Тема 7. Работа с отзывами  
Тема 8. Работа с профилем гостей, внесение контактов, примечаний, пожеланий,  
Тема 9. Создание договора на проживание, правил проживания.  
Тема 10. Создание программы лояльности  
Тема 11. Отработка навыков бронирования номера по телефону, электронной почте.  
Тема 12. Работа с ВИП запросами, особыми пожеланиями гостей  
Тема 13. Создание дополнительных услуг  
Тема 14. Работа с ваучером подтверждения бронирования  
Тема 15. Правила тарифа, условия по аннуляции  
Тема 16. Создание отчетов по бронированию, отменам, pick up отчет, отчет по заездам  
Тема 17. Работа с регистрационной карточкой, занесение паспортных данных  
Тема 18. Установка ограничений по минимальному сроку проживания, повышение цен на период высокого спроса.  
Тема 19. Управление доходом отеля, ввод специальных тарифов при падении продаж  
Тема 20. Работа с тарифами все включено, ранее бронирование, кэшбэк,3 по цене 2, черная пятница  
Тема 21. Работа с формой «Лист ожидания»  
Тема 22. Стимулирующие акции на сайте (pop up окно, подсказки, push уведомления), апселлинг.  
Тема 23. Постановка номера на ремонт, обновление комплектации номера, описания, фотографий (сезонность)  
Тема 24. Работа с жалобами гостей (неисправности в номере, переселение, овербукинг)  
Тема 25. Ошибки сотрудника отдела бронирования при передачи информации, бронировании номера  
Тема 26. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам

#### **4.3. Планы практических и семинарских занятий**

Тема 1. Создание личного кабинета, заполнение раздела общая информация и карточка  
Тема 2. Создание категории номеров, описание и комплектация, загрузка фотографий  
Тема 3. Создание тарифного плана, разработка ценовой политики под различные целевые сегменты, настройка ограничений в тарифах.



Тема 4. Оформление заказов на бронирование номеров (групповое/индивидуальное), внесение изменений в текущее бронирование, подтверждение бронирования, отмена бронирования. Консультирование гостей по свободным номерам, тарифам и описанию.

Тема 5. Технология онлайн бронирования на базе конструктора сайта Тревеллайн

Тема 6. Создание ваучера подтверждения бронирования, welcome-письмо, feedback-письмо.

Тема 7. Работа с отзывами

Тема 8. Работа с профилем гостей, внесение контактов, примечаний, пожеланий,

Тема 9. Создание договора на проживание, правил проживания.

Тема 10. Создание программы лояльности

Тема 11. Отработка навыков бронирования номера по телефону, электронной почте.

Тема 12. Работа с ВИП запросами, особыми пожеланиями гостей

Тема 13. Создание дополнительных услуг

Тема 14. Работа с ваучером подтверждения бронирования

Тема 15. Правила тарифа, условия по аннуляции

Тема 16. Создание отчетов по бронированию, отменам, risk up отчет, отчет по заездам

Тема 17. Работа с регистрационной карточкой, занесение паспортных данных

Тема 18. Установка ограничений по минимальному сроку проживания, повышение цен на период высокого спроса.

Тема 19. Управление доходом отеля, ввод специальных тарифов при падении продаж

Тема 20. Работа с тарифами все включено, ранее бронирование, кэшбэк, 3 по цене 2, черная пятница

Тема 21. Работа с формой «Лист ожидания»

Тема 22. Стимулирующие акции на сайте (pop up окно, подсказки, push уведомления), апселлинг.

Тема 23. Постановка номера на ремонт, обновление комплектации номера, описания, фотографий (сезонность)

Тема 24. Работа с жалобами гостей (неисправности в номере, переселение, овербукинг)

Тема 25. Ошибки сотрудника отдела бронирования при передачи информации, бронировании номера

Тема 26. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам

## **5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

Самостоятельная работа студентов регламентируется Положением об организации самостоятельной работы студентов.

Основными видами учебных занятий для студентов по данному курсу учебной дисциплины являются: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов является составной частью их учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков, поиск и приобретение новых знаний.

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине обеспечивается как за счет аудиторной работы, так и за счет самостоятельной работы студентов. Самостоятельная работа студентов используется для выполнения внеаудиторных заданий, включающего в себя все основные этапы управления гостиничным предприятием, а также для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины.

Промежуточным контролем знаний студентов в течение периода обучения являются индивидуальные внеаудиторные задания, а также тестирование студентов. Лекционные и практические занятия носят интерактивный характер и предусматривают методы обучения, направленные на привлечение теоретических знаний, полученных в процессе самостоятельной проработки учебного материала, освоение информации электронных образовательных сайтов.

Интерактивные формы обучения (решение практических заданий, анализ конкретных ситуаций) позволят овладевать профессиональными компетентностями. Использование интерактивных технологий обучения. Самостоятельное изучение теоретического материала дисциплины с использованием Internet-ресурсов, информационных баз, методических разработок, специальной учебной и научной литературы, закрепление теоретического материала при проведении практических занятий с использованием учебного оборудования, выполнения проблемно-ориентированных, поисковых, творческих заданий.

Целью преподавателя является стимулирование самостоятельного, углублённого изучения материала курса, хорошо структурированное, последовательное изложение теории на лекциях, отработка навыков решения задач и системного анализа ситуаций на семинарских занятиях, контроль знаний студентов.

При подготовке к семинарским занятиям и выполнении контрольных заданий студентам следует использовать литературу из приведенного в данной программе списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя.

Перед каждым семинарским занятием студент изучает план семинарского занятия с перечнем тем и вопросов, списком литературы и домашним заданием по вынесенному на семинар материалу.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к семинарскому занятию и выполнению домашних заданий:

- проработать конспект лекций;
- проанализировать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу (модулю);
- изучить решения типовых задач;
- решить заданные домашние задания;
- при затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

На семинарских занятиях приветствуется способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективное решение поставленных проблем.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### ***Основная литература:***

1. *Николенко, П. Г.* Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587395>
2. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 352 с. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129202.html>

### ***Дополнительная литература:***

3. *Тимохина, Т. Л.* Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205>

### ***Программное обеспечение и интернет-ресурсы:***

1. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbook.ru>)

2. Научная электронная библиотека(<http://elibrary.ru/>)
3. Web-ресурс «ProHotel.ru» <http://www.prohotel.ru/>
4. Программы для гостиниц, отелей, баз отдыха  
<https://www.livebusiness.ru/tools/hotel>
5. Электронно-библиотечная система «Юрайт» (<https://urait.ru>)
6. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourism.tatarstan.ru>
7. Ассоциация отельеров РТ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.aokrt.ru>
8. Информационно-правовая система «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.garant.ru/>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, специализированные лаборатории (в соответствии с Реестром материально-технического обеспечения аудиторного фонда Университета управления «ТИСБИ»).

## **8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине**

Для оценки компетентности рекомендуется использовать рейтинговую систему знаний, умений и навыков студента по окончанию изучения каждого Модуля в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации образовательного процесса. Итоговая оценка (в баллах) складывается из баллов, набранных по каждому Модулю (семестровая оценка) и баллов, набранных, непосредственно на экзамене.

Расчет набранных баллов по дисциплине осуществляется в следующей последовательности:

$$C = \frac{M_1 + M_2 + \dots + M_n}{n} \times 0,6, \text{ где } M - \text{ количество баллов по модулю; } n - \text{ количество}$$

модулей

$$З = K \times 0,4, \text{ где } K - \text{ количество баллов на экзамене (зачете);}$$

$$И = C + З + П, \text{ где } П - \text{ поощрительные баллы (от 1 до 5).}$$

Уровень сформированности компетенций и их основные признаки оцениваются по следующим таблицам:

**Оценка уровня сформированности компетенции**  
**ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания**  
**в части дисциплины «Организация деятельности служб бронирования на основе платформы Тревеллайн»**

<b>№ п/п</b>	<b>Уровни сформированности компетенции</b>	<b>Основные признаки уровня</b>	<b>Инструменты оценки сформированности уровня</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	<b>Пороговый уровень (как минимально допустимый)</b> (обязательный для всех студентов- выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	ОПК-1.3 3.13 Знает технологии on-line бронирования ОПК-1.3 У.11 Умеет выполнять основные задачи отдела бронирования на базе автоматизированной системы бронирования на базе платформы Travel Line	Практические задания
2	<b>Базовый уровень (относительно порогового уровня)</b> (От 71 до 85 баллов)	ОПК-1.3 3.13 Знает технологии on-line бронирования ОПК-1.3 У.11 Умеет выполнять основные задачи отдела бронирования на базе автоматизированной системы бронирования на базе платформы Travel Line	Практические задания
3	<b>Повышенный уровень (относительно порогового уровня)</b> (От 86 до 100 баллов)	ОПК-1.3 3.13 Знает технологии on-line бронирования ОПК-1.3 У.11 Умеет выполнять основные задачи отдела бронирования на базе автоматизированной системы бронирования на базе платформы Travel Line ОПК-1.3 В.7 Владеет навыками работы в автоматизированной системе бронирования на базе платформы Travel Line	Практические задания Зачет

**Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Студентам на первом занятии необходимо ознакомиться с Рабочей программой дисциплины, где прописаны цели, задачи и трудоемкость дисциплины. Перед началом изучения дисциплины необходимо повторить учебный материал обеспечивающих учебных дисциплин предшествующих курсов, которые дают основу для изучения дисциплины «Организация деятельности служб бронирования на основе платформы Тревеллайн», а именно: «Организация гостиничного дела», «Технологии гостиничной деятельности».

Затем необходимо ознакомиться с порядком изучения дисциплины, т.е. модульно-тематическим планом и пояснительной запиской с указанием этапов формирования заявленных компетенций.

И, наконец, ознакомиться с порядком оценивания результатов обучения, для чего необходимо изучить следующие документы: Положение о модульно-рейтинговой системе оценивания и Принципы оценки уровня знаний, умений и навыков (характеристика ответа).

Студент должен внимательно изучить перечень основной (дополнительной) литературы и взять необходимые учебники в библиотеке.

При подготовке к семинарскому занятию необходимо уточнить план проведения занятий, подготовить необходимую документацию. Практические занятия проводятся после лекционного изучения темы. Решение задач, приведенных в программе учебной дисциплины обязательно.

При изучении данного курса преподавателем используются интерактивные методы обучения, что помогает эффективнее сформировать заявленные компетенции.

Интерактивные формы обучения обеспечивают высокую мотивацию, прочность знаний, творчество, коммуникабельность, командный дух, ценность индивидуальности, свободу самовыражения, акцент на деятельность, взаимоуважение и демократичность.

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

---

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Фонд оценочных средств  
для проведения текущей и промежуточной  
аттестации по дисциплине:  
«Организация деятельности служб бронирования на  
основе платформы Тревеллайн»

направление подготовки: 43.03.03.Гостиничное дело

профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Казань

## Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля
  - 2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля.
    - 2.1.1 Практическое задание
  - 2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля.
    - 2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к зачету)
    - 2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки умений/навыков (задачи к зачету)

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

<b>Формы контроля</b>	<b>Формируемые компетенции и их индикаторы</b>	
<b>Формы текущего контроля</b>		
практическое задание		3.13 У.11 В.7
<b>Формы промежуточного контроля</b>		
зачет		3.13 У.11 В.7

З – знания, У – умения, В – владение навыками

## 2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля

### 2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля знаний, умений и навыков

#### 2.1.1 Практическое задание

1. Создание личного кабинета, заполнение раздела общая информация и карточка
2. Создание категории номеров, описание и комплектация, загрузка фотографий
3. Создание тарифного плана, разработка ценовой политики под различные целевые сегменты, настройка ограничений в тарифах.
4. Оформление заказов на бронирование номеров (групповое/индивидуальное), внесение изменений в текущее бронирование, подтверждение бронирования, отмена бронирования. Консультирование гостей по свободным номерам, тарифам и описанию.
5. Технология онлайн бронирования на базе конструктора сайта Тревеллайн
6. Создание ваучера подтверждения бронирования, welcome-письмо, feedback-письмо.
7. Работа с отзывами
8. Работа с профилем гостей, внесение контактов, примечаний, пожеланий,
9. Создание договора на проживание, правил проживания.
10. Создание программы лояльности
11. Отработка навыков бронирования номера по телефону, электронной почте.
12. Работа с ВИП запросами, особыми пожеланиями гостей
13. Создание дополнительных услуг
14. Работа с ваучером подтверждения бронирования
15. Правила тарифа, условия по аннуляции
16. Создание отчетов по бронированию, отменам, risk up отчет, отчет по заездам
17. Работа с регистрационной карточкой, занесение паспортных данных
18. Установка ограничений по минимальному сроку проживания, повышение цен на период высокого спроса.
19. Управление доходом отеля, ввод специальных тарифов при падении продаж
20. Работа с тарифами все включено, ранее бронирование, кэшбэк,3 по цене 2, черная пятница
21. Работа с формой «Лист ожидания»
22. Стимулирующие акции на сайте (pop up окно, подсказки, push уведомления), апселлинг.
23. Постановка номера на ремонт, обновление комплектации номера, описания, фотографий (сезонность)
24. Работа с жалобами гостей (неисправности в номере, переселение, овербукинг)
25. Ошибки сотрудника отдела бронирования при передачи информации, бронировании номера



26. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам

### Критерии оценки решения практических заданий

Критерии оценивания	Баллы
комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей; полный ответ на вопрос к иллюстративному материалу, правильный выбор тактики действий; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций.	90-100
комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы; неполный ответ на вопрос к иллюстративному материалу, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций.	80-89
затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, в том числе на вопрос к иллюстративному материалу, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий в соответствии с ситуацией, возможен при наводящих вопросах педагога, правильное, последовательное, но неуверенное выполнение манипуляций.	66-79
неверная оценка ситуации; неправильный ответ на вопрос к иллюстративному материалу; неправильно выбранная тактика действий, приводящая к ухудшению ситуации, нарушению безопасности клиента.	60-65

## 2.2. Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля

### 2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к зачету)

1. Создание личного кабинета, заполнение раздела общая информация и карточка
2. Создание категории номеров, описание и комплектация, загрузка фотографий
3. Создание тарифного плана, разработка ценовой политики под различные целевые сегменты, настройка ограничений в тарифах.
4. Оформление заказов на бронирование номеров (групповое/индивидуальное), внесение изменений в текущее бронирование, подтверждение бронирования, отмена бронирования. Консультирование гостей по свободным номерам, тарифам и описанию.
5. Технология онлайн бронирования на базе конструктора сайта Тревеллайн
6. Создание ваучера подтверждения бронирования, welcome-письмо, feedback-письмо.
7. Работа с отзывами
8. Работа с профилем гостей, внесение контактов, примечаний, пожеланий,
9. Создание договора на проживание, правил проживания.
10. Создание программы лояльности
11. Отработка навыков бронирования номера по телефону, электронной почте.
12. Работа с VIP запросами, особыми пожеланиями гостей
13. Создание дополнительных услуг
14. Работа с ваучером подтверждения бронирования
15. Правила тарифа, условия по аннуляции
16. Создание отчетов по бронированию, отменам, pick up отчет, отчет по заездам
17. Работа с регистрационной карточкой, занесение паспортных данных

18. Установка ограничений по минимальному сроку проживания, повышение цен на период высокого спроса.
19. Управление доходом отеля, ввод специальных тарифов при падении продаж
20. Работа с тарифами все включено, ранее бронирование, кэшбэк,3 по цене 2, черная пятница
21. Работа с формой «Лист ожидания»
22. Стимулирующие акции на сайте (pop up окно, подсказки, push уведомления), апселлинг.
23. Постановка номера на ремонт, обновление комплектации номера, описания, фотографий (сезонность)
24. Работа с жалобами гостей (неисправности в номере, переселение, овербукинг)
25. Ошибки сотрудника отдела бронирования при передачи информации, бронировании номера

### **2.2.2. Фонд оценочных средств для проверки умений/навыков (задачи к зачету)**

1. Создание личного кабинета, заполнение раздела общая информация и карточка
2. Создание категории номеров, описание и комплектация, загрузка фотографий
3. Создание тарифного плана, разработка ценовой политики под различные целевые сегменты, настройка ограничений в тарифах.
4. Оформление заказов на бронирование номеров (групповое/индивидуальное), внесение изменений в текущее бронирование, подтверждение бронирования, отмена бронирования. Консультирование гостей по свободным номерам, тарифам и описанию.
5. Технология онлайн бронирования на базе конструктора сайта Тревеллайн
6. Создание ваучера подтверждения бронирования, welcome-письмо, feedback-письмо.
7. Работа с отзывами
8. Работа с профилем гостей, внесение контактов, примечаний, пожеланий,
9. Создание договора на проживание, правил проживания.
10. Создание программы лояльности
11. Отработка навыков бронирования номера по телефону, электронной почте.
12. Работа с ВИП запросами, особыми пожеланиями гостей
13. Создание дополнительных услуг
14. Работа с ваучером подтверждения бронирования
15. Правила тарифа, условия по аннуляции
16. Создание отчетов по бронированию, отменам, pick up отчет, отчет по заездам
17. Работа с регистрационной карточкой, занесение паспортных данных
18. Установка ограничений по минимальному сроку проживания, повышение цен на период высокого спроса.
19. Управление доходом отеля, ввод специальных тарифов при падении продаж
20. Работа с тарифами все включено, ранее бронирование, кэшбэк,3 по цене 2, черная пятница
21. Работа с формой «Лист ожидания»
22. Стимулирующие акции на сайте (pop up окно, подсказки, push уведомления), апселлинг.
23. Постановка номера на ремонт, обновление комплектации номера, описания, фотографий (сезонность)
24. Работа с жалобами гостей (неисправности в номере, переселение, овербукинг)
25. Ошибки сотрудника отдела бронирования при передачи информации, бронировании номера

## Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам зачета

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Зачет/незачет	Уровень сформированности компетенций
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. При ответе студент демонстрирует применение знаний к реальным профессиональным ситуациям. Причем студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.</p>	<b>A</b>	<b>100-96</b>	зачтено	<b>Повышенный уровень сформированности компетенций</b>
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.</p>	<b>A</b>	<b>95-91</b>	зачтено	
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.</p>	<b>A</b>	<b>90-86</b>	зачтено	
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.</p>	<b>B</b>	<b>85-81</b>	зачтено	<b>Базовый уровень сформированности компетенций</b>

Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	C	80-76	зачтено	
Студент демонстрирует достаточные теоретические и практические знания. Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий или решении практической задачи, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	C	75-71	зачтено	
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент испытывает затруднения при выполнении практической задачи и не может связать теорию с практикой.	D	70-66	зачтено	Пороговый уровень сформированности компетенций
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Испытывает затруднения при выполнении практических задач. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	E	65-61	зачтено	
Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя	E	60	зачтено	
Студент испытывает значительные трудности в ответе на вопросы зачета. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает.	F	Менее 60	незачет	Компетенции не сформированы