

Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение

Академия управления городской средой, градостроительства и печати

ПРИНЯТО

На заседании педагогического совета

Протокол №.....

« 03 » 07 2020 г

УТВЕРЖДАЮ  
Директор СПб ГБПОУ «АУГСГиП»  
А.М. Кривоносов  
« 03 » 07 2020 г



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
МОДУЛЯ

ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

для специальности

43.02.11 «Гостиничный сервис»

базовая подготовка

Санкт-Петербург

2020г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 разработана на основе  
федерального государственного образовательного стандарта по специальности  
среднего профессионального образования 43.02.11 «Гостиничный сервис»

**СОГЛАСОВАНА**

ООО «Профи Тур»

Генеральный директор

  
Е.Н. Екимова  
« 02 » 20 20



Рассмотрена на заседании методического совета

Протокол № 5

« 18 » 06 20 20


Одобрена на заседании цикловой комиссии

Экономики и сервиса

Протокол № 11

« 18 » 06 20 20

Председатель цикловой комиссии

  
С.В. Пименова / Е.П. Оболенская

Разработчики:

Ипатова С.В., преподаватель СПб ГБПОУ «АУГСГиП»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	5
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	7
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	8
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	20
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	24

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка).

В части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Бронирование гостиничных услуг» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
2. Бронировать и вести документацию.
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 обучающийся 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. Количество часов на освоение профессионального модуля:**

всего – 207 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 135 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 90 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 45 часа;

учебной практики – 72 часа.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

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 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, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

#### 3.1. 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 1.1-1.3	Раздел 1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.		8	4	-	4	-	-	-
ПК 1.1-1.3	Раздел 2. Организация службы бронирования.		6	2		3		-	-
ПК 1.1-1.3	Раздел 3. Виды и способы бронирования.		8	2		3		-	-
ПК 1.1-1.3	Раздел 4. Виды заявок по бронированию и действия по ним.		4	-		2		-	-
ПК 1.1-1.3	Раздел 5. Ведение учёта и хранение отчётных данных.		8	4		4		-	-
ПК 1.1-1.3	Раздел 6. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.		6	4		3		-	-
ПК 1.1-1.3	Раздел 7. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов.		12	6		6		-	-
ПК 1.1-1.3	Раздел 8. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.		6	4		3		-	-

ПК 1.1-1.3	Раздел 9. Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования.		12	6		6		-	-
ПК 1.1-1.3	Раздел 10. Правила аннулирования бронирования.		6	2	-	33		-	-
ПК 1.1-1.3	Раздел 11. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.		8	4		4		-	-
ПК 1.1-1.3	Раздел 12. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.		6	2		3		-	-
ПК 1.1-1.3	Учебная практика (по профилю специальности), часов	72						72	
	<b>Всего:</b>	<b>207</b>	<b>90</b>	<b>40</b>	<b>-</b>	<b>45</b>	<b>-</b>	<b>72</b>	<b>-</b>



### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов/зач.е д.	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>МДК 01.01</b> Организация деятельности служб бронирования <b>Раздел 1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.</b>		12	
	<b>Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.</b>		<b>Содержание</b> 1. Введение. Гостиничный бизнес России в прошлом и на современном этапе. История развития гостиничного бизнеса в России. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации согласно нормативным документам. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам. <b>Практические занятия</b> 1. Характеристика индустрии размещения г. Санкт- Петербург Классификация средств размещения-семинар
<b>Тема 1.2. Бронирование как начало операционного процесса обслуживания гостей.</b>	<b>Содержание</b> 1. Основные этапы операционного процесса обслуживания гостей. Жизнедеятельность гостиницы. Понятие «бронирование» и его роль в процессе обслуживания.	2	1
	<b>Практические занятия</b>	2	2
	1. Расстановка гостиничных услуг в порядке очередности оказания		
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка ознакомительной презентации с гостиницами г. Санкт –Петербург и области или Подготовка рефератов «Специфика гостиничных услуг».	4	3

<b>Раздел 2. Организация службы бронирования.</b>		<b>9</b>	
<b>Тема 2.1 Организация деятельности службы бронирования.</b>	<b>Содержание</b>		
	1. Служба бронирования: цели, основные функции, проблемы службы бронирования. Организационная структура службы бронирования (состав службы). Технология работы службы бронирования.	2	1
	2. Организация рабочего места сотрудника службы бронирования, стандартное оборудование.	2	1
	<b>Практические занятия</b>	2	2
	1. Квалификационные требования к работникам службы бронирования гостиницы. Ресурсы, выделяемые в пользование начальнику службы бронирования. Внутренние взаимодействия сотрудников персонала службы бронирования- заполнить таблицу.		
<b>Самостоятельная работа</b> Составление словаря профессиональных терминов. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка сообщений «Правила этикета при обслуживании гостей».	3	3	
<b>Раздел 3. Виды и способы бронирования.</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 3.1. Виды бронирования.</b>	<b>Содержание</b>		
	1. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования	2	1
	2. Преимущества и недостатки каждого из видов бронирования по отношению к гостю, по отношению к гостинице.	2	
<b>Тема 3.2. Способы бронирования.</b>	<b>Содержание</b>	2	1
	1. Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице. Способы бронирования (устный, письменный, компьютерный).		
	<b>Практические занятия</b>	2	2
1. Разработка предложений по процентному соотношению гарантированного и			

	негарантированного бронирования		
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка сообщений «Виды бронирования». Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.	4	3
<b>Раздел 4. Виды заявок по бронированию и действия по ним.</b>		<b>6</b>	
<b>Тема 4.1. Виды заявок по бронированию и действия по ним.</b>	<b>Содержание</b>		
	1. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Этапы работы с заявками.	2	1
	2. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2	1
	<b>Самостоятельная работа</b> Составление словаря профессиональных терминов- конспект Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.	2	3
<b>Раздел 5. Ведение учёта и хранение отчётных данных.</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 5.1. Внесение данных по бронированию в базу данных гостиницы.</b>	<b>Содержание</b>		
	1. Структура раздела бронирования в базе данных гостиницы. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Регистрация заявки в базе данных гостиницы. Изменение статуса номера в базе данных гостиницы.	2	1
	<b>Практические занятия</b>	2	2
	1. Бронирование номера в программе автоматизации гостиницы.		
<b>Тема 5.2. Документационное обеспечение бронирования для хранения отчётных данных.</b>	<b>Содержание</b>	2	
	1. Правила заполнения и хранения отчетных данных процесса бронирования. Бланки и формы по бронированию. Виды отчетов по бронированию и правила их составления.		1
	<b>Практические занятия</b>	2	2
	1. Правила и стандарты ведения документооборота. Формы, бланки заявок на бронирование. Оформление бланков для бронирования.		
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка рефератов «Современные базы данных для гостиниц».	4	

<b>Раздел 6. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.</b>		<b>9</b>	
<b>Тема 6.1. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.</b>	<b>Содержание</b>	2	
	1. Последовательность резервирования мест в гостинице. Технология резервирования мест в гостинице.		1
	<b>Практические занятия</b>		
	1. Расчет оплаты за проживание	2	2
	2. Расчет стоимости проживания группы	2	2
<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка докладов «Виды оплаты за бронирование».	3	3	
<b>Раздел 7. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов.</b>		<b>18</b>	
<b>Тема 7.1. Состав и функции информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов на бронирование.</b>	<b>Содержание</b>		
	1. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы бронирование.	2	1
	2. Функции информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов на бронирование.	2	1
	<b>Практические занятия</b>	2	2
1. Характеристика информационных и телекоммуникационных технологий для бронирования при приеме заказов. -семинар			
<b>Тема 7.2. Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов.</b>	<b>Содержание</b>		
	1. Возможности информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов. Анализ бронирования с использованием профессиональных программ.	2	1
	<b>Практические занятия</b>		
	1. Глобальные системы бронирования	4	2
<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка презентации «Глобальные системы бронирования».	6	3	

<b>Раздел 8. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.</b>		<b>9</b>		
<b>Тема 8.1. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Способы бронирования. Способы резервирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, для компаний, для турагентств, для операторов.		1
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Сущность группового бронирования. Заполнение бланков	4	2
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка докладов «Сущность группового бронирования». Разбор ситуационных задач по теме.		3	
<b>Раздел 9. Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования.</b>		<b>18</b>		
<b>Тема 9.1. Особенности и методы гарантированного бронирования.</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Определение и показатели бронирования. Изучение способов гарантирования бронирования.	2	1
	2.	Особенности гарантированного бронирования. Методы гарантированного бронирования.	2	1
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Составление соглашения на гарантии бронирования.	2	2
	2.	Освоение технологии ведения телефонного бронирования	2	
<b>Тема 9.2. Особенности и методы негарантированного бронирования.</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Особенности и методы негарантированного бронирования.	2	1
	<b>Практические занятия</b>		2	2
	1.	Разработка условий договора гостиницы с турфирмой о квоте мест без гарантии заполнения.		
	<b>Самостоятельная работа</b>		6	3

	Разбор ситуационных задач по теме. Подготовка сообщений «Особенности двойного бронирования».		
<b>Раздел 10. Правила аннулирования бронирования.</b>		<b>9</b>	
<b>Тема 10.1. Правила аннулирования бронирования.</b>	<b>Содержание</b>		
	1. Процесс аннулирования бронирования. Виды отказов от бронирования.	2	1
	2. Правила аннулирования бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.	2	1
	<b>Практические занятия</b>	2	2
	1. Оформление заявок на аннулирование или изменение бронирования.		
<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка рефератов «Причины аннуляции брони».	3	3	
<b>Раздел 11. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 11.1. Правила ведения телефонных переговоров.</b>	<b>Содержание</b>		
	1. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. Ознакомление с правилами ведения телефонных переговоров. Этикет телефонных переговоров в гостинице. Правила ведения телефонных переговоров с потребителями.	2	1
	<b>Практические занятия</b>		
1. Деловой этикет в сфере гостеприимства: деловые переговоры, этикет телефонных переговоров, профессиональная этика, корпоративная этика-деловая игра	2		
<b>Тема 11.2. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.</b>	<b>Содержание</b>		
	1. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. Ознакомление с правилами поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	2	1
	<b>Практические занятия</b>	2	2
	1. Анализ и решение проблемных ситуаций при бронировании номеров		
<b>Самостоятельная работа</b>	4	3	

	Разбор ситуационных заданий по разрешению возможных конфликтных ситуаций в ходе процесса бронирования. Подготовка рефератов «Решение конфликтных ситуаций» или сообщений «Правила ведения телефонных переговоров» Разбор конфликтных ситуаций при бронировании.		
<b>Раздел 12. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</b>		<b>9</b>	
<b>Тема 12.1. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</b>	<b>Содержание</b>		
	1. Состав, функции использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	2	1
	2. Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	2	1
	<b>Практические занятия</b>	2	2
	1. Сравнительный анализ возможностей интернет-бронирования трех отелей одной категории		
	<b>Самостоятельная работа</b> Презентации «Использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования»	3	3

<b>Учебная практика Виды работ</b>	<b>72</b>	
Ознакомиться с организацией службы бронирования		2-3
Ознакомиться с квалификационными требованиями к работникам службы бронирования		2-3
Изучить последовательность и технологию резервирования мест в		2-3
Изучить бланки бронирования для индивидуальных, компаний, турагенств и операторов		2-3
Изучить электронный документооборот		2-3
Принять заказ на бронирование от клиента по телефону		2-3
Принять заказ на бронирование от клиента по Интернету (email.)		2-3
Оформить заявку на бронирование		2-3

Оформить письмо-ответ на бронирование в электронном виде		2-3
Принять заказ на бронирование от клиента по факсу		2-3
Оформить письмо-ответ на бронирование в факсимильном виде		2-3
Забронировать номер в программе автоматизации		2-3
Произвести аннуляцию бронирования		2-3
Проинформировать клиента о бронировании по телефону		2-3
Составить и оформить отчёт по бронированию		2-3
Самостоятельно принять заказ на бронирование от клиента по телефону		3
Самостоятельно принять заказ на бронирование от клиента по Интернету (email.)		3
Самостоятельно принять заказ на бронирование от клиента по факсу		3
Самостоятельно оформить заявку на групповое бронирование		3
Самостоятельно оформить заявку на трансфер		3
Самостоятельно оформить письмо-ответ на бронирование в электронном виде		3
Самостоятельно оформить письмо-ответ на бронирование в факсимильном виде		3
Самостоятельно проинформировать клиента о бронировании по телефону		3
Самостоятельно забронировать номер в программе автоматизации		3
Самостоятельно произвести аннуляцию бронирования		3
Самостоятельно проинформировать клиента о бронировании по телефону		3
<b>Всего</b>	<b>206</b>	



## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы модуля предполагает наличие лаборатории «служба бронирования гостиничных услуг».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Бронирование гостиничных услуг»: 30 посадочных мест (столы письменные, стулья), рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя), доска аудиторная, комплект учебно-методической документации (комплект форм бланков для бронирования).

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа-проектор, экран, электронные видеоматериалы, принтер, сканер, телефонный и факсимильный аппараты.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: автоматизированное рабочее место работника службы бронирования, программное обеспечение профессионального назначения (аудиовизуальные, компьютерные, телекоммуникационные средства обучения).

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

**Основные источники:**

**МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования**

#### **Основная литература**

**Ёхина М. А.** Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж : учебник / М. А. Ёхина. — Москва : Академия, 2017. — 240 с. — (Среднее профессиональное образование). - 15 экз.

**Семеркова Л. Н.** Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА - М, 2019. — 320 с. — URL : <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

**Тимохина Т. Л.** Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

## Дополнительная литература

Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учебное пособие / С. С. Скобкин. – Москва : Магистр: НИЦ ИНФРА - М, 2016. - 496 с. — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.**Интернет –ресурсы:**

1. Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. – Режим доступа: <http://eulaw.edu.ru>
2. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru>
3. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами: конвенция от 15 июня 1979 года // АльянсМедиа: национальное деловое партнёрство [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow\\_DocumID\\_33270.html](http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow_DocumID_33270.html)
4. Международные гостиничные правила: одобрены Советом Международной гостиничной ассоциацией 2 ноября 1981 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.frontdesk.ru/files/International\\_Hospitality\\_law\\_1981.doc](http://www.frontdesk.ru/files/International_Hospitality_law_1981.doc)
5. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)
6. ОАО «ГАО "Москва"» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gaomoskva.ru>
7. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 (в ред. от 6 октября 2011 г. №824) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10200913/>
8. Регламент (ЕС) №526/2006 Европейского парламента и совета от 15 марта 2006 г., устанавливающий Кодекс Сообщества о режиме пересечения людьми границ // Московская государственная юридическая академия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://eulaw.edu.ru/documents/legislation/schengen/schengen\\_code.htm](http://eulaw.edu.ru/documents/legislation/schengen/schengen_code.htm)
9. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>
10. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travelmole.com>.

### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения

профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Обучающимся обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа обучающихся под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Учебная практика проводится концентрированно.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на квалификационном экзамене.

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Педагогический состав: высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

### **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ) ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»**

<b>Результаты (освоенные профессиональные</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
---	--	---

компетенции)		
<p>ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность и правильность оформления заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, через Интернет, центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языках;</li> <li>- правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера (при непосредственном общении с гостем и по телефону);</li> <li>- полнота предоставляемой гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;</li> <li>- правильность применения базы данных постоянных гостей при приёме заявки на резервирование номера;</li> <li>- грамотность и точность регистрации и ведения учёта принятых заявок на резервирование номеров</li> </ul>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении и защите результатов практических занятий;</li> <li>- при выполнении работ на учебной практике;</li> <li>- при проведении контрольных работ, зачётов, экзамена (квалификационного) по модулю</li> </ul>
<p>ПК 1.2. Бронировать (номера/места и дополнительные услуги) и вести документацию</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему;</li> <li>- правильность оформления блока группы бронирования по фамилиям гостей; уведомление о подтверждении/аннулировании бронирования и визовой поддержке;</li> <li>- правильность внесения изменения в заказ на бронирование и перебронирование номера;</li> <li>- грамотность обоснования аннулирования бронирования;</li> <li>- правильность составления графика заезда гостей и составления отчётов по бронированию мест в отеле;</li> <li>- правильность формирования плана загрузки номерного фонда на</li> </ul>	

	день	
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании (номеров/мест и дополнительных услуг)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотность ведения телефонных переговоров;</li> <li>- правильность использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приёма заказа и обеспечения бронирования</li> </ul>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении и защите результатов практических занятий;</li> <li>- при выполнении работ на учебной практике;</li> <li>- при проведении контрольных работ, зачётов, экзамена (квалификационного) по модулю</li> </ul>

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;</li> <li>- способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т. д.;</li> <li>- наличие положительных отзывов по итогам учебной практики</li> </ul>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении и защите результатов практических занятий;</li> <li>- при выполнении работ на учебной практике;</li> <li>- при проведении контрольных работ, зачётов, экзамена (квалификационного)</li> </ul>

		по модулю
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг; - полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы: - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на учебной практике; - при проведении контрольных работ, зачётов экзамена (квалификационного) по модулю
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства; - принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями и кураторами практики в ходе обучения	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	– самоанализ и коррекция результатов собственной работы; – проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	– планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	– проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; – анализ инноваций в области	

