

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 ГБОУ «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

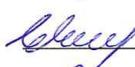
2020г.

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.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	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	
	Всего:	207	90	40	-	45	-	72	-

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
МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования Раздел 1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.		12	
	Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.		Содержание 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. Практические занятия 1. Характеристика индустрии размещения г. Санкт- Петербург Классификация средств размещения-семинар
Тема 1.2. Бронирование как начало операционного процесса обслуживания гостей.	Содержание 1. Основные этапы операционного процесса обслуживания гостей. Жизнедеятельность гостиницы. Понятие «бронирование» и его роль в процессе обслуживания.	2	1
	Практические занятия	2	2
	1. Расстановка гостиничных услуг в порядке очередности оказания		
	Самостоятельная работа Подготовка ознакомительной презентации с гостиницами г. Санкт –Петербург и области или Подготовка рефератов «Специфика гостиничных услуг».	4	3

Раздел 2. Организация службы бронирования.		9		
Тема 2.1 Организация деятельности службы бронирования.	Содержание			
	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
	Практические занятия		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.		
Самостоятельная работа 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	
Раздел 3. Виды и способы бронирования.		12		
Тема 3.1. Виды бронирования.	Содержание			
	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	
Тема 3.2. Способы бронирования.	Содержание		2	1
	1.	Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице. Способы бронирования (устный, письменный, компьютерный).		
	Практические занятия		2	2
1.	Разработка предложений по процентному соотношению гарантированного и			

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

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

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

	Разбор ситуационных задач по теме. Подготовка сообщений «Особенности двойного бронирования».		
Раздел 10. Правила аннулирования бронирования.		9	
Тема 10.1. Правила аннулирования бронирования.	Содержание		
	1. Процесс аннулирования бронирования. Виды отказов от бронирования.	2	1
	2. Правила аннулирования бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.	2	1
	Практические занятия	2	2
	1. Оформление заявок на аннулирование или изменение бронирования.		
Самостоятельная работа Подготовка рефератов «Причины аннуляции брони».	3	3	
Раздел 11. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.		12	
Тема 11.1. Правила ведения телефонных переговоров.	Содержание		
	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
	Практические занятия		
1. Деловой этикет в сфере гостеприимства: деловые переговоры, этикет телефонных переговоров, профессиональная этика, корпоративная этика-деловая игра	2		
Тема 11.2. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	Содержание		
	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
	Практические занятия	2	2
	1. Анализ и решение проблемных ситуаций при бронировании номеров		
Самостоятельная работа	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.		
Раздел 12. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.		9	
Тема 12.1. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	Содержание		
	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
	Практические занятия	2	2
	1. Сравнительный анализ возможностей интернет-бронирования трех отелей одной категории		
	Самостоятельная работа Презентации «Использование информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования»	3	3

Учебная практика Виды работ	72	
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
Всего	206	

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
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
5. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: 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
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»

Результаты (освоенные профессиональные	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
---	--	---

компетенции)		
<p>ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера (при непосредственном общении с гостем и по телефону); - 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; - правильность применения базы данных постоянных гостей при приёме заявки на резервирование номера; - грамотность и точность регистрации и ведения учёта принятых заявок на резервирование номеров 	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на учебной практике; - при проведении контрольных работ, зачётов, экзамена (квалификационного) по модулю
<p>ПК 1.2. Бронировать (номера/места и дополнительные услуги) и вести документацию</p>	<ul style="list-style-type: none"> - правильность внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему; - правильность оформления блока группы бронирования по фамилиям гостей; уведомление о подтверждении/аннулировании бронирования и визовой поддержке; - правильность внесения изменения в заказ на бронирование и перебронирование номера; - грамотность обоснования аннулирования бронирования; - правильность составления графика заезда гостей и составления отчётов по бронированию мест в отеле; - правильность формирования плана загрузки номерного фонда на 	

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

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.

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

		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	

