

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области  
Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования  
Уральский экономический колледж


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ 01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ  
для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

Екатеринбург  
2018г.

Рабочая программа **рассмотрена и одобрена** предметной (цикловой) комиссией по дисциплинам профессионального учебного цикла специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм»

Протокол № 2 от 29 мая 2018 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии


 /А.Н. Шмидт

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовой подготовки), утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 475.

УТВЕРЖДЕНА решением педагогического совета АНО СПО Уральский экономический колледж

Протокол № 3 от «21» июня 2018 г.

Заместитель директора по учебно-организационной работе

 / А.В. Болотин

Организация разработчик: Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования «Уральский экономический колледж»

Преподаватель – разработчик рабочей программы: Рамзина С.А.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>5</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>6</b>
<b>3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>8</b>
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>19</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	<b>24</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ П

## 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 по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовой подготовки), утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 475.

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

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. 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.

Данные результаты достигаются при использовании активных и интерактивных форм проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов, информационно-компьютерных технологий, индивидуальных и групповых проектов, анализа ситуаций.

### **1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

- всего – 180 часов, в том числе:
- максимальной учебной нагрузки обучающегося – 108 часов, включая:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 48 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 36 часов;
- учебной практики – 36 часов;
- производственной практики – 36 часов;

## **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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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 ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**3.1. Тематический план профессионального модуля ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»**  
**Тематический план профессионального модуля (очная форма)**

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 <i>если предусмотрена рассредоточенная практика</i>	
			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 1.2-1.3	МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	108	72	24		36				
	Учебная практика (по профилю специальности), часов	36						36		
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	36								36
	<b>Всего:</b>	<b>180</b>	<b>132</b>	<b>62</b>	<b>-</b>	<b>66</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

**Тематический план профессионального модуля (заочная форма)**

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 <i>если предусмотрена рассредоточенная практика</i>	
			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 1.2-1.3	МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	108	20			88				
	Учебная практика (по профилю специальности), часов	36								
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	36								
	<b>Всего:</b>	<b>180</b>	<b>20</b>			<b>88</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	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг</b>			
<b>Раздел 1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.</b>			
<b>Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.</b>	<b>Содержание</b>	2	2-3
	1. Введение. Гостиничный бизнес России в прошлом и на современном этапе. История развития гостиничного бизнеса в России.		
	2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации согласно нормативным документам. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам.	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>		
1. Классификация средств размещения.			
<b>Тема 1.2. Бронирование как начало операционного процесса обслуживания гостей.</b>	<b>Содержание</b>	2	2-3
	1. Основные этапы операционного процесса обслуживания гостей.		
	2. Жизнедеятельность гостиницы. Понятие «бронирование» и его роль в процессе обслуживания.	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>		
1. Характеристика технологического цикла обслуживания гостей в зависимости от вместимости и категории гостиницы.			
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 1.</b>		2	
<b>Тематика домашних заданий</b>			
1. Подготовка ознакомительной презентации с гостиницами г. Екатеринбурга и области.			
2. Подготовка рефератов «Специфика гостиничных услуг».			

3. Составление словаря профессиональных терминов.			
4. Подготовка конспектов.			
5. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.			
<b>Раздел 2. Организация службы бронирования.</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).	4	2-3
	2. Технология работы службы бронирования.		2-3
	3. Организация рабочего места сотрудника службы бронирования, стандартное оборудование.		2-3
	<b>Практические занятия</b>	2	
	1. Квалификационные требования к работникам службы бронирования гостиницы.		
	2. Ресурсы, выделяемые в пользование начальнику службы бронирования. Внутренние взаимодействия сотрудников персонала службы бронирования		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 2.</b>		2	
<b>Тематика домашних заданий</b>			
1. Подготовка сообщений «Правила этикета при обслуживании гостей».			
2. Составление словаря профессиональных терминов.			
3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.			
<b>Раздел 3. Виды и способы бронирования.</b>			
<b>Тема 3.1. Виды бронирования.</b>	<b>Содержание</b>	4	
	1. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования		2-3

		бронирования		
		<b>Практические занятия</b>	1	
	1.	Преимущества и недостатки каждого из видов бронирования по отношению к гостю, по отношению к гостинице.		
<b>Тема 3.2. Способы бронирования.</b>	<b>Содержание</b>		2	2-3
	1.	Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице. Способы бронирования (устный, письменный, компьютерный).		
	<b>Практические занятия</b>		1	
	1.	Анализ бронирования с использованием Интернета и туроператора.		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 3.</b>			4	
<p align="center"><b>Тематика домашних заданий</b></p> <p>1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.</p> <p>2. Подготовка сообщений «Виды бронирования».</p> <p>3. Составление словаря профессиональных терминов.</p> <p>4. Подготовка конспектов.</p> <p>5. Подготовка презентации «Гостиничная индустрия г. Ростова-на-Дону и области».</p>				
<b>Раздел 4. Виды заявок по бронированию и действия по ним.</b>				
<b>Тема 4.1. Виды заявок по бронированию и действия по ним.</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Этапы работы с заявками.		2-3
	2.	Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.		2-3
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 4.</b>			2	

<b>Тематика домашних заданий</b>			
1. Разбор ситуационных заданий по разрешению возможных конфликтных ситуаций в ходе процесса бронирования.			
2. Составление словаря профессиональных терминов.			
3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.			
<b>Раздел 5. Ведение учёта и хранение отчётных данных.</b>			
<b>Тема 5.1. Внесение данных по бронированию в базу данных гостиницы.</b>	<b>Содержание</b>	4	2-3
	1. Структура раздела бронирования в базе данных гостиницы. Автоматизированные системы управления в гостиницах.		
	2. Регистрация заявки в базе данных гостиницы.		
	3. Изменение статуса номера в базе данных гостиницы.	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>		
1. Бронирование номера в программе автоматизации гостиницы.			
<b>Тема 5.2. Документационное обеспечение бронирования для хранения отчётных данных.</b>	<b>Содержание</b>	2	2-3
	1. Правила заполнения и хранения отчетных данных процесса бронирования. Бланки и формы по бронированию.		
	2. Виды отчетов по бронированию и правила их составления.	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>		
	1. Правила и стандарты ведения документооборота.		
2. Формы, бланки заявок на бронирование. Оформление бланков для бронирования.			
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 5.</b>		4	
<b>Тематика домашних заданий</b>			
1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.			
2. Подготовка рефератов «Современные базы данных для гостиниц».			
3. Составление словаря профессиональных терминов.			
4. Подготовка конспектов.			
<b>Раздел 6. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.</b>			
<b>Тема 6.1.</b>	<b>Содержание</b>	1	

<b>Последовательность резервирования мест в гостинице.</b>	1.	Последовательность резервирования мест в гостинице.	2	2-3	
	<b>Практические занятия</b>				
<b>Тема 6.2. Технология резервирования мест в гостинице.</b>	1.	Виды оплаты за бронирование.	2		
	<b>Содержание</b>				
	1.	Технология резервирования мест в гостинице.		2-3	
	1.	Анализ бронирования при непосредственном общении с гостем. Технология составления и оформления отчетов по бронированию.			
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 6.</b>			6		
<b>Тематика домашних заданий</b>					
1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.					
2. Составление словаря профессиональных терминов.					
3. Подготовка рефератов «Виды оплаты за бронирование».					
<b>Раздел 7. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов.</b>					
<b>Тема 7.1. Состав и функции информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов на бронирование.</b>	<b>Содержание</b>		2		
	1.	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы бронирование.		2-3	
	2.	Функции информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов на бронирование.		2-3	
	<b>Практические занятия</b>			1	
	1.	Характеристика информационных и телекоммуникационных технологий для бронирования при приеме заказов.			
<b>Тема 7.2. Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов.</b>	<b>Содержание</b>		2		
	1.	Возможности информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов. Анализ бронирования с использованием профессиональных программ.		2-3	
	<b>Практические занятия</b>			2	
	1.	Использование информационных и			

		телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службой бронирования на примере АСУ Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera и др. при приеме заказов.		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 7.</b>			2	
<b>Тематика домашних заданий</b>				
1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				
2. Подготовка презентации «Глобальные системы бронирования».				
3. Составление словаря профессиональных терминов.				
4. Подготовка конспектов.				
<b>Раздел 8. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.</b>				
<b>Тема 8.1. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.</b>	<b>Содержание</b>		4	
	1.	Способы бронирования. Способы резервирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.		2-3
	2.	Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных. Правила заполнения бланков бронирования для компаний.		2-3
	3.	Правила заполнения бланков бронирования для турагентств.		2-3
	4.	Правила заполнения бланков бронирования для операторов.		2-3
	<b>Практические занятия</b>		1	
1.	Сущность группового бронирования.			
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 8.</b>			2	
<b>Тематика домашних заданий</b>				
1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				
2. Составление словаря профессиональных терминов.				
3. Подготовка рефератов «Сущность группового бронирования».				
<b>Раздел 9. Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования.</b>				
<b>Тема 9.1.</b>	<b>Содержание</b>		2	

<b>Особенности и методы гарантированного бронирования.</b>	1.	Определение и показатели бронирования. Изучение способов гарантирования бронирования.	2	2-3
	2.	Особенности гарантированного бронирования. Методы гарантированного бронирования.		2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Понятие счета-неустойки. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и через туроператора. Анализ бронирования через сайты отелей и системы Интернет-бронирования.		
<b>Тема 9.2. Особенности и методы негарантированного бронирования.</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Особенности негарантированного бронирования.		2-3
	2.	Методы негарантированного бронирования.	2-3	
	<b>Практические занятия</b>		2	
	1.	Особенности и методы двойного бронирования. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и Глобальную дистрибьюторскую систему (GDS).		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 9.</b>			4	
<b>Тематика домашних заданий</b>				
1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				
2. Подготовка сообщений «Особенности двойного бронирования».				
3. Составление словаря профессиональных терминов.				
4. Разбор ситуационных задач по теме.				
<b>Раздел 10. Правила аннулирования бронирования.</b>				
<b>Тема 10.1. Правила аннулирования бронирования.</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Процесс аннулирования бронирования. Виды отказов от бронирования.		2-3
	2.	Правила аннулирования бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.	2-3	
	<b>Практические занятия</b>		1	
1.	Оформление аннуляции бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.			

<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 10.</b>		2	
<b>Тематика домашних заданий</b> 1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Составление словаря профессиональных терминов. 3. Подготовка рефератов «Причины аннуляции брони».			
<b>Раздел 11. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.</b>			
<b>Тема 11.1. Правила ведения телефонных переговоров.</b>	<b>Содержание</b>	2	2-3
	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.		
	<b>Практические занятия</b>	1	
	1. Деловой этикет в сфере гостеприимства: деловые переговоры, этикет телефонных переговоров, профессиональная этика, корпоративная этика.		
<b>Тема 11.2. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.</b>	<b>Содержание</b>	2	2-3
	1. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. Ознакомление с правилами поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.		
	<b>Практические занятия</b>	1	
	1. Характеристика конфликтных ситуаций. 2. Возможные способы предотвращения различных конфликтных ситуаций.		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 11.</b>		4	
<b>Тематика домашних заданий</b> 1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Подготовка рефератов «Решение конфликтных ситуаций». 3. Составление словаря профессиональных терминов.			



4. Подготовка сообщений «Правила ведения телефонных переговоров» 5. Разбор конфликтных ситуаций при бронировании.			
<b>Раздел 12. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</b>			
<b>Тема 12.1. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</b>	<b>Содержание</b>	2	2-3
	1. Состав, функции использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.		
	2. Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	2	2-3
	<b>Практические занятия</b>		
1. Использование информационных и телекоммуникационных технологий управления для обеспечения процесса бронирования на примере АСУ Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera, Libica.			
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 12.</b>		4	
<b>Тематика домашних заданий</b> 1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Составление словаря профессиональных терминов. 3. Решение ситуационных задач по теме. 4. Презентации «Использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования»			
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b>		<b>36</b>	
Ознакомиться с организацией службы бронирования		2	2-3
Ознакомиться с квалификационными требованиями к работникам службы бронирования		2	2-3
Изучить последовательность и технологию резервирования мест		2	2-3
Изучить бланки бронирования для индивидуальных, компаний, турагенств и операторов		2	2-3
Изучить электронный документооборот		4	2-3
Принять заказ на бронирование от клиента по телефону		2	2-3

Принять заказ на бронирование от клиента по Интернету (email.)	2	2-3
Оформить заявку на бронирование	2	2-3
Оформить письмо-ответ на бронирование в электронном виде	2	2-3
Принять заказ на бронирование от клиента по факсу	2	2-3
Оформить письмо-ответ на бронирование в факсимильном виде	2	2-3
Забронировать номер в программе автоматизации	3	2-3
Произвести аннуляцию бронирования	3	2-3
Проинформировать клиента о бронировании по телефону	2	2-3
Составить и оформить отчёт по бронированию	4	2-3
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>	<b>36</b>	
<b>Виды работ</b>		
Самостоятельно принять заказ на бронирование от клиента по телефону	2	3
Самостоятельно принять заказ на бронирование от клиента по Интернету (email.)	4	3
Самостоятельно принять заказ на бронирование от клиента по факсу	4	3
Самостоятельно оформить заявку на групповое бронирование	4	3
Самостоятельно оформить заявку на трансфер	4	3
Самостоятельно оформить письмо-ответ на бронирование в электронном виде	4	3
Самостоятельно оформить письмо-ответ на бронирование в факсимильном виде	4	3
Самостоятельно проинформировать клиента о бронировании по телефону	4	3
Самостоятельно забронировать номер в программе автоматизации	4	3
Самостоятельно произвести аннуляцию бронирования	4	3
Самостоятельно проинформировать клиента о бронировании по телефону	4	3

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»

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

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах», лаборатории «Информатики и информационно – коммуникационных технологий» и учебно-производственной гостиницы. Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах»:

- комплект образцов документов по бронированию;
- комплект учебно – методической документации;
- наглядные пособия.

Оборудование лабораторий и рабочих мест в лаборатории: компьютеры,

- принтер,
- сканер,
- модем (спутниковая система), проектор,
- программное обеспечение общего и профессионального назначения,
- факс,
- комплекс учебно-методической документации.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику, которую рекомендуется проводить в течении двух недель в службе бронирования гостиничного предприятия по окончании 1 курса

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов «Бронирование гостиничных услуг».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Бронирование гостиничных услуг»: 30 посадочных мест (столы письменные фанерные, стулья с сиденьями и спинками), рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя), доска аудиторная.

Технические средства обучения: компьютер , мультимедиа-проектор, экран, принтер, сканер, телефонный и факсимильный аппараты.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

## 4.2. Информационное обеспечение обучения

### Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

1. **Основные источники:**
2. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
3. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.
4. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
5. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
6. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
7. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
8. О ратификации Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных: федер. закон от 19.12.2005 №160-ФЗ // Российская газета – федер. выпуск. – 2005. – № 3957.
9. Об информации, информатизации и защите информации: федер. закон от 20.02.95 №24-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2006.
10. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2007.
11. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодёжной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.
12. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.
13. *Тимохина, Т. Л.* Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование).

— ISBN 978-5-534-07572-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/gostinichnyy-servis-433891](http://www.biblio-online.ru/book/gostinichnyy-servis-433891)

14. *Тимохина, Т. Л.* Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903](http://www.biblio-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903)
15. *Тимохина, Т. Л.* Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904](http://www.biblio-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904)

#### **Дополнительные источники:**

1. *Скобкин, С. С.* Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для СПО / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 197 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10549-0. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430799](http://www.biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430799)
2. *Баумгартен, Л. В.* Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для СПО / Л. В. Баумгартен. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430798](http://www.biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430798)
3. *Тимохина, Т. Л.* Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/gostinichnaya-industriya-433890](http://www.biblio-online.ru/book/gostinichnaya-industriya-433890)

#### **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>.
11. [www.delinform.ru](http://www.delinform.ru) – Интернет-журнал деловой информации для ритейлеров, рестораторов и отельеров. 2
12. . [www.turgostinica.ru](http://www.turgostinica.ru) – Портал гостиничный бизнес в России
13. [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru) – Портал про гостиничный бизнес.
14. [www.votpusk.ru](http://www.votpusk.ru) – Специализированный сайт о туризме, отдыхе и путешествиях.
15. [www.alltourism.ru](http://www.alltourism.ru) – Специализированный сайт для туристов «Все про отдых».
16. [www.minstm.gov.ru](http://www.minstm.gov.ru) – Министерство спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации.
17. <http://www.samospas-spb.ru> – Пожарная безопасность общежитий, гостиниц, отелей.
18. <http://www.travel.ru> – Портал про туристский бизнес.
19. [www.garant.ru](http://www.garant.ru) – Информационно-правовой портал.
20. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – Информационно-правовой портал.

#### **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.

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

Учебная практика проводится рассредоточено. Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков.

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 (курсам): 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 ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»**

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	<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 производственной практике;</li> <li>- при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</li> </ul>
ПК 1.2. Бронировать (номера/места и дополнительные услуги) и вести документацию	<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> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <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 день</li> </ul>	
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 производственной практике;</li> <li>- при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, 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 производственной</li> </ul>

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

заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации		
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности;</li> <li>– анализ инноваций в области бронирования гостиничных услуг</li> </ul>	
ОК 10. Обеспечивать безопасные условия труда в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>– готовность к исполнению воинской обязанности с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)</li> </ul>	