

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ


РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**профессионального модуля
ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
по специальности
43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС
базовая подготовка**

Краснодар, 2020

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по КОД и МР

 / Т.В. Першакова
31.08.2020 г.

ОДОБРЕНО

Педагогическим советом
Протокол №1 от 31.08.2020 г.

РАССМОТРЕНО

на заседании УМО «Сервис, гостиничное
дело и туризм»

Протокол №1 от 31.08.2020 г.
Председатель  /О.Н.Грошева



УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

 О.Л. Шутов
31.08.2020 г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг предназначена для реализации основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена. Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис(Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации 07.05.2014 № 475, зарегистрированного Министерством Юстиции России от 26.06.2014г. № 32876), входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ, с учетом профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей» (Приказ Минтруда Российской Федерации от 05.09.17 №659н, зарегистрированного Министерством Юстиции России 22.09.17 №48310)

Организация – разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»

Разработчик:

Абравитова Валерия Игоревна, преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

Рецензенты:

1.Грошева О.Н. – преподаватель, АНПОО «Кубанский ИПО»

Квалификация по диплому: специалист по сервису и туризму

2. Иорданян В.Т., директор отеля «Валенсия»

Квалификация по диплому: менеджер

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее - программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации 07.05.2014 № 475, зарегистрированного Министерством Юстиции России от 26.06.2014г. № 32876), входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ, базовой подготовки с учетом профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей» (Приказ Минтруда Российской Федерации от 05.09.17 №659н, зарегистрированного Министерством Юстиции России 22.09.17 №48310) в части освоения основного вида деятельности (ВД): 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 профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального 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;
- *осуществлять различные виды бронирования*
- *использовать различные способы бронирования номерного фонда;*

- осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;
- работать с комментариями к бронированию;

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, 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.
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
- особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;
- каналы прямых и непрямых продаж;
- тарифную политику;
- основные финансовые показатели деятельности отеля;
- политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

- всего – 442 часов, в том числе вариативной части 64 часа:
- максимальной учебной нагрузки обучающегося – 334 часов, включая:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 216 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 118 часов, из них вариативной части 16 часов;
- учебной практики – 36 часов;
- производственной практики – 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Организация обслуживания гостей в процессе проживания и соответствующих профессиональных компетенций, 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 СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			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. Организация работы службы бронирования	334	216	100	-	118	-	-	-
ПК 1.1-1.3	Учебная практика (по профилю специальности)	36						36	-
ПК 1.1-1.3	Производственная практика (по профилю специальности)	72							72
	Всего:	442	216	100	*	118	*	36	72

Тематический план ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Наименование разделов и тем	Макс. учеб. нагрузка студ-та (час)	Самост. работа студента (час)	Количество аудиторных часов		
			Всего	Теоретич. обучение	Практич. (семинарские) занятия
Раздел 1. Организация работы службы бронирования	334	118	216	116	100
Тема 1.1. Нормативная документация в гостиничном сервисе	24	10	14	12	2
Тема 1.2. Организация и технология работы службы бронирования	32	12	20	14	6
Тема 1.3. Бронирование номеров	70	24	46	26	20
Тема 1.4. Оформление заказов	114	34	80	22	58
Тема 1.5. Стандарты общения при бронировании и стимулированию продаж	54	26	28	26	2
Тема 1.6. Информационные и телекоммуникационные технологии в службе бронирования	40	12	28	16	12
Всего по ПМ	334	118	216	116	100

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 работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел ПМ 1. Организация работы службы бронирования		334	
МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг			
Тема 1.1. Нормативная документация в гостиничном сервисе	Содержание	12	
	1. Международные нормативно-правовые акты гостиничного сервиса Международные гостиничные ассоциации. Классификация средств размещения.	2	1
	2. Международные гостиничные правила. Договорные отношения. Обязательства.	2	2
	3. Международная гостиничная конвенция Стороны и их обязательства. Гостиничный контракт.	2	2
	4. Нормативно-правовые документы в гостиничном бизнесе Постановления правительства. Федеральные законы. Распоряжения правительства.	2	2
	5. Документационное обеспечение службы бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг. Основные термины, информация об услугах, порядок предоставления услуг. Положения правил предоставления гостиничных услуг. Порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг, ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.	2	2
	6. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами. Стороны и их обязательства. Основные положения.	2	2
	7. ПЗ №1. Анализ нормативной документации – постановления правительства, Федеральные законы, Распоряжения правительства.	2	2
Тема 1.2. Организация и технология работы службы бронирования	Содержание	14	
	1. Гостиничные службы. Характеристика служб. Состав служб. Организационная структура управления гостиницей	2	1
	2. Роль службы бронирования и продаж. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования в цикле обслуживания гостей.	2	
	3. Управление персоналом. Российская и западная ментальность. Мотивация персонала	2	

	4.	Служба бронирования. Функции, состав персонала службы. Цели, задачи службы бронирования.	2	2
	5.	Служба бронирования: рабочее место, оборудование. Организация службы бронирования. Проблемы службы бронирования.	2	2
	6.	Требования к обслуживающему персоналу. Должностные обязанности сотрудников. Внутреннее взаимодействие сотрудников службы бронирования.	2	
	7.	Профессиональная этика в индустрии гостеприимства. Основные положения правил внутреннего трудового распорядка в гостинице. Особенности работы в сфере гостиничного хозяйства.	2	
	Практические занятия по отработке умений организовывать рабочее место службы бронирования		6	
	1.	ПЗ №2. Деловая игра «Организация службы бронирования»	2	
	2.	ПЗ №3. Разработка должностных обязанностей менеджеров службы бронирования	2	
	3.	ПЗ №4. Разработка требований к работникам службы бронирования	2	
Тема 1.3. Бронирование номеров	Содержание		26	
	1.	Гостевой цикл обслуживания Показатели оценки деятельности гостиницы. Определение и показатели бронирования. <i>Основные финансовые показатели деятельности отеля</i>	2	1
	2.	Формирование предварительного заказа на места бронирования. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.	2	2
	3.	Типы бронирования. Виды бронирования. Понятие гарантированного, негарантированного и двойного бронирования. Особенности видов бронирования.	2	2
	4.	Гарантированное и негарантированное бронирование. Особенности и методы гарантированного бронирования. Особенности и методы негарантированного бронирования.	2	
	5.	Способы резервирования мест в гостинице. Способы бронирования.	2	2
	6.	Групповое и коллективное бронирование. Их особенности. Технология бронирования.	2	2
	7.	Каналы бронирования. Каналы сбыта. Журнал бронирования. <i>Каналы прямых и непрямых продаж</i>	2	2
	8.	Технология онлайн-бронирования. Особенности бронирования по Интернету. Порядок работы в интернет бронировании.	2	2
	9.	Организационные формы бронирования.	2	2

	Централизованное бронирование. Присоединенная и неприсоединенная сеть бронирования		
10.	Ведение переговоров при бронировании. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	2	2
11.	Взаимодействие гостиниц с организациями. Договорная основа при бронировании. Правила работы с организациями. <i>Политика взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами</i>	2	2
12.	Взаимодействие гостиниц с турфирмами. Правила работы с турфирмами	2	2
13.	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.	2	
1.	ПЗ №5. Расчет коэффициента загрузки	2	
	Практическое занятие по отработке умений консультировать потребителей о применяемых способах бронирования	2	
1.	ПЗ №6. Деловая игра «Консультация о способах бронирования потребителей»	2	
	Практические занятия по отработке умений владеть технологией ведения телефонных переговоров	8	
1.	ПЗ №7. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора	2	
2.	ПЗ №8. Разработка стандартов по ведению переговоров	2	
3.	ПЗ №9. Деловая игра: Правила ведения личных переговоров при бронировании	2	
4.	ПЗ №10. Работа с жалобами. Анализ и решение проблемных ситуаций при бронировании номеров	2	
1.	ПЗ №11. Составление агентского договора	2	
2.	ПЗ №12. Составление договора между гостиницей и турфирмой о квоте мест	2	
3.	ПЗ №13. Составление договора на группу туристов	2	
4.	ПЗ №14. Составление договора между гостиницей и физ.лицом	2	
Тема 1.4. Оформление заказов	Содержание	22	
1.	Заявки на бронирование. Виды заявок по бронированию и действия по ним. Сведения, указываемые в заявках	2	1
2.	Прием заявок на бронирование. Консультация клиентов. Порядок резервирования. <i>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</i>	2	2
3.	Презентация услуг гостиницы. Тарифная политика. Пакеты услуг.	2	
4.	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда	2	

	<i>Особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом. Составление необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров)</i>		
5.	Обработка заявок. Разбор заявок. Регистрация и обработка заявок. Регистрация писем-заявок	2	
6.	Бланки на бронирование. Виды бланков. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов	2	
7.	Технология подтверждения бронирования. Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования. Подтверждение гарантированного бронирования. Подтверждение негарантированного бронирования.	2	
8.	Гарантийное письмо. Составление соглашения о гарантии бронирования.	2	
9.	Оплата бронирования. Виды оплаты. Порядок оплаты.	2	
10.	Внесение изменения в заявки. Порядок изменения брони. Подтверждение изменения брони.	2	
11.	Аннуляция брони. Виды аннуляции. Правила аннулирования бронирования. Причины аннуляции бронирования.	2	
Практические занятия по отработке умений оформлять и составлять различные виды заявок		2	
1.	ПЗ №15. Оформление и регистрация различных видов заявок на бронирование	2	
Практические занятия по отработке умений использовать различные способы бронирования номерного фонда		12	
1.	ПЗ №16. Осуществление бронирования по телефону	2	
2.	ПЗ №17. Осуществление бронирования по факсу	2	
3.	ПЗ №18. Осуществление регистрации интернет-бронирования	2	
4.	ПЗ №19. Осуществление регистрации при централизованном бронировании	2	
5.	ПЗ №20. Осуществление бронирования по почте	2	
6.	ПЗ №21. Моделирование ситуации: Учет пожеланий гостей при бронировании гостиничных номеров через посредников.	2	
Практические занятия по отработке умений осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса		16	
1.	ПЗ №22. Оформление заявки на бронирование от физического лица	2	

	2.	ПЗ №23. Оформление заявки на бронирование от организации	2	
	3.	ПЗ №24. Оформление групповых заявок	2	
	4.	ПЗ №25. Прием заявок от иностранных граждан	2	
	5.	ПЗ №26. Осуществление бронирования от турфирмы по квоте мест	2	
	6.	ПЗ №27. Осуществление бронирования от турфирмы под запрос мест	2	
	7.	ПЗ №28. Осуществление корпоративного бронирования	2	
	8.	ПЗ №29. Клиентоориентированность при бронировании и анализ его ключевых потребностей.	2	
	Практические занятия по отработке умений осуществлять гарантирование бронирования различными методами		4	
	1.	ПЗ №30. Оформление бронирования при гарантии компанией	2	
	2.	ПЗ №31. Оформление бронирования при гарантии под кредитную карту	2	
	Практические занятия по отработке умений осуществлять различные виды бронирования		12	
	1.	ПЗ №32. Осуществление бронирования по предварительной оплате	2	
	2.	ПЗ №33. Осуществление бронирования по выставлению счета	2	
	3.	ПЗ №34. Осуществление бронирования под гарантию кредитной карты	2	
	4.	ПЗ №35. Осуществление бронирования под гарантию компании или корпорации	2	
	5.	ПЗ №36. Осуществление негарантированного бронирования	2	
	6.	ПЗ №37. Осуществление сверхбронирования	2	
	Практические занятия по отработке умений работать с комментариями к бронированию		8	
	1.	ПЗ №38. Оформление подтверждения бронирования.	2	
	2.	ПЗ №39. Оформление соглашения о гарантии бронирования	2	
	3.	ПЗ №40. Оформление заявок на изменение бронирования.	2	
	4.	ПЗ №41. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в различных ситуациях	2	
	Практические занятия по отработке умений аннулировать бронирование		4	
	1.	ПЗ №42. Оформление заявок на аннулирование гарантированного бронирования	2	
	2.	ПЗ №43. Оформление заявок на аннулирование негарантированного бронирования	2	
Тема 1.5. Стандарты общения при бронировании и стимулированию продаж	Содержание		26	
	1.	Стандарты качества обслуживания в гостиницах	2	
	2.	Речевые стандарты при бронировании. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Межличностное и деловое общение, правила проведения переговоров.	2	
	3.	Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Схема разговора с несколькими гостями. Письменная коммуникация.	2	

	4.	Взаимодействие службы бронирования с другими службами гостиницы. Взаимодействие со службой номерного фонда. Взаимодействие со службой питания. Взаимодействие с транспортной службой.	2	
	5.	Психологические типы клиентов, особенности коммуникации и взаимодействия с ними. Техника взаимоотношений с клиентами высокочеловеческих отелей. Позиция персонала (психологические проблемы). Отношение к клиенту.	2	
	6.	Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	2	
	7.	Способы работы с возражениями. Этапы работы с возражениями. Исключение основных ошибок	2	
	8.	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов. Ошибки оператора по бронированию.	2	
	9.	Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами клиентов гостиниц. Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами. Технология работы с агрессивными клиентами в отеле.	2	
	10.	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Национальная деловая культура и параметры кросс-культурных различий. Понятие клиентоориентированности. Создание благоприятного (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.	2	
	11.	Стимулирование продаж гостиничного продукта. Способы привлечения потенциальных клиентов.	2	
	12.	Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы. Личная продажа. Техника активных продаж.	2	
	13.	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2	
	1.	ПЗ №44. Разработка стандартов качественного обслуживания	2	
Тема 1.6.	Содержание		16	
Информационные и телекоммуникационные технологии в службе бронирования	1.	Телекоммуникационные системы. Интегрированная информационная система. Структурированная кабельная сеть. Телефонная сеть. Радиотелефонная сеть. Локальная компьютерная сеть. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов	2	1
	2.	Техническая эксплуатация телекоммуникационных систем службы бронирования. Состав, функции и возможности использования информационных и	2	2

		телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.		
3.		Формы документации в деятельности службы бронирования. Графики заезда. Карты движения номерного фонда	2	2
4.		Виды отчетов по бронированию. Ведение учета и хранения отчетных данных (за каждую смену, суточные) сотрудниками службы бронирования	2	
5.		Автоматизированные системы управления в гостиницах. Назначение, функции, достоинства и недостатки АСУ. Рынок автоматизированных систем управления.	2	
6.		Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ. Компьютерные системы бронирования и резервирования: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan. Классификаторы и справочники АСУ	2	
7.		Использование профессиональных программ при бронировании. Структура раздела бронирования в базе данных гостиницы.	2	
8.		Отчеты по бронированию в АСУ. Отчеты в АСУ: отчет по гостям, отчет по номерам, отчеты по заявкам, статистическая отчетность.	2	
		Практические занятия по отработке умений использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	4	
1.		ПЗ №45. Анализ глобальных систем бронирования	2	
2.		ПЗ №46. Модуль бронирования. Знакомство с работой в программе	2	
		Практические занятия по отработке умений вести учет и хранение отчетных данных	8	
1.		ПЗ №47. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, месяц, год.	2	
2.		ПЗ №48. Составление графиков заезда гостей	2	
3.		ПЗ №49. Оформление отчетов по бронированию гостиничных услуг.	2	
4.		ПЗ №50. Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ	2	
Самостоятельная работа студентов			118	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы				
1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, составления опорных конспектов, подготовка докладов:				
2. Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице				
3. Подготовка доклада на тему: «Роль службы бронирования в гостиничном бизнесе»				

<ol style="list-style-type: none"> 4. Доклад: «Централизованная система бронирования: присоединенная и не присоединенная». 5. Доклад «Правила ведения телефонных переговоров» 6. Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления». 7. Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы. 8. Доклад: «Автоматизированная система гостиниц» 9. Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле. 10. Оформление заказов на бронирование. 11. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий. 12. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора. 13. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования. 14. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж 15. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж. 16. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. 17. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. 18. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора 19. Особенности проведения переговоров с представителями разных стран. 20. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы. 21. Доклад: «Тарифы и скидки, применяемые в гостиницах». 22. Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле. 23. Составление сравнительной таблицы по соглашениям гостиниц и турфирм 24. Доклад: «Аутсорсинг в гостиничной сфере» 25. Доклад: «Подготовка кадров в гостиничном бизнесе» 26. Организация внешних и внутренних коммуникаций в службе бронирования. 		
<p>Учебная практика Иметь практический опыт: Прием заказов на бронирование от потребителей Выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения; Информирования потребителя о бронировании Виды работ: Порядок приема предварительных заказов на бронирование Оформление бронирования и ведение документации Доведение информации о бронировании до потребителей</p>	36	2
<p>Производственная практика Иметь практический опыт: Прием заказов на бронирование от потребителей Выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения;</p>	72	2

Информирования потребителя о бронировании		
Виды работ:		
Прием заявок на бронирование мест и номеров в гостинице по различным каналам		
Порядок резервирования номеров в гостинице и ведение документации		
Консультирование потребителей по бронированию		
Всего	442	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие:

- учебного кабинета «Организации деятельности службы бронирования»;
- лаборатория информатики и информационно – коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- тренинговый кабинет службы приема и размещения гостей.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета междисциплинарных курсов:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Технические средства обучения:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютер.

Оборудование лаборатории информатики и информационно – коммуникационных технологий в профессиональной деятельности:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- компьютеризированное рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;

Технические средства обучения:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

Оборудование тренингового кабинета службы приема и размещения гостей:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- автоматическая телефонная станция;
- контрольные часы;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- стойка регистрации и выписки гостей;
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;

- место хранения наличности.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная и производственная практика проводятся раздельно.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- специализированное рабочее место обучающегося, осуществляющего бронирование гостиничных услуг.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Ехина М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник для студентов учреждений СПО / М.А. Ехина. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2016. – 240 с.

2. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студентов учреждений СПО / М.А. Ехина. – 6-е изд., перераб. – М.: Академия, 2015. – 240 с.

3. Полевая М.В. Управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник для студентов учреждений СПО / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М.: Академия, 2014. – 208 с.

4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб.пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2017. – 304 с. – (ПРОФИЛЬ).

5. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 240 с.: ил. – (ПРОФИЛЬ).

Дополнительные источники:

6. ГОСТ Р 50644'2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.

7. ГОСТ Р 51185'2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ.2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.

8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Серия:Профессиональное образование).URL: [//www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)

9. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Серия:Профессиональное образование).URL : [//www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Для закрепления теоретических знаний и приобретения необходимых практических навыков профессиональным модулем предусмотрены практические занятия, которые проводятся после изучения соответствующей

темы и закрепляются самостоятельной внеаудиторной работой студентов по рекомендуемым преподавателем источникам.

Для развития навыков самостоятельной работы предусмотрена организация самостоятельной работы студентов на занятиях при освоении нового материала посредством работы с законодательными документами, иными нормативно-правовыми актами и учебниками.

При выполнении практических заданий студентам оказываются консультации. Обязательным условием освоения данного профессионального модуля является изучение дисциплин: «Иностранный язык»; «История»; «Основы философии»; «Физическая культура».

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, которая проводится концентрированно после изучения междисциплинарного курса МДК.01.01. Организация деятельности службы бронирования.

Производственная практика проводится в организациях сферы гостиничного сервиса, осуществляющих управление гостиничными комплексами. Обязательным условием допуска к производственной практике является сдача дифференцированного зачета по междисциплинарному курсу МДК.01.01 Организация деятельности службы бронирования.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Бронирование гостиничных услуг», опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, прохождение стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой. Руководство практикой могут осуществлять дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

**5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
(ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его	Правильность и точность оформления и составления различных видов заявок и бланков в соответствии с нормативными документами. Правильность и эффективность ведения телефонных переговоров согласно технологии проведения телефонных переговоров. Четкость и полнота консультирования потребителей о применяемых способах бронирования	Текущий контроль на занятии, устный и письменный опрос. Тестирование по темам разделов. Зачет по учебной практике. Зачет по производственной практике. Отчеты по ПЗ №18-29
ПК 1.2 Бронировать и вести документацию	Соответствие организации рабочего места службы бронирования со стандартами Правильность ведения учета и хранения отчетных данных Обоснованность выбора форм и методов по осуществлению гарантированного бронирования Правильность осуществления процесса аннулирования и изменения бронирования.	Текущий контроль на занятии, устный и письменный опрос. Тестирование по темам разделов. Зачет по учебной практике. Зачет по производственной практике. Отчеты по ПЗ №8-20
ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании	Обоснованность выбора форм и методов информирования потребителя о бронировании Умение использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.	Текущий контроль на занятии, устный и письменный опрос. Тестирование по темам разделов. Зачет по учебной практике. Зачет по производственной практике. Отчеты по ПЗ №18

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
-----------------------------------------------------	--------------------------------------------------	---------------------------------------------

<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	<p>- 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 и производственной практик</p>	<p>Наблюдение и оценка в процессе обучения на аудиторных занятиях и при выполнении самостоятельной работы.</p> <p>Мониторинг поведения в коллективе: с сокурсниками, с преподавателями и иными сотрудниками колледжа.</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; - полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач</p>	<p>Мониторинг активности в общественной работе группы, колледжа.</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; - принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг</p>	<p>Мониторинг активности при проведении научно-практических конференций, олимпиад, конкурсов, в том числе профессиональных, как на уровне колледжа, так и на других уровнях.</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>Мониторинг участия в кружках, секциях.</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>Мониторинг устремлений студента.</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде,</p>	<p>- взаимодействие с обучающимися,</p>	<p>Наблюдение и оценка поведения во время учебной тревоги.</p>

эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	преподавателями, руководителями и кураторами практики в ходе обучения	<p>Решение ситуационных задач;</p> <p>Наблюдение и оценка на практических занятиях, и в процессе производственной практики</p> <p>Наблюдение и оценка поведения юношей в период воинских сборов.</p> <p>Экспертная оценка общих компетенций при выполнении работ на производственной практике.</p>
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы; – проявление ответственности за работу одногруппников, 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 бронирования гостиничных услуг	