

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Среднее профессиональное образование

ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Специальность
43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника:
Менеджер

Казань 2019

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 01. «Бронирование гостиничных услуг» (для 2019 года набора) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. N 475, и учебным планом, утвержденным Ученым советом Российского университета кооперации.

Разработчик:

Мурзаева Г.В., преподаватель кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) от 13.03.2019, протокол №7

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 03.04.2019 протокол №5

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации от 18.04.2019, протокол №4

©Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2019
© Мурзаева Г.В., 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ».....	4
1.1. Область применения программы.....	4
1.2. Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы.....	4
1.3. Цели и задачи профессионального модуля	4
1.4 Результаты освоения профессионального модуля.....	5
1.5. Количество часов на освоение программы профессионального модуля: ..	6
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
2.1 Объем профессионального модуля и виды учебной работы.....	7
2.2 Тематический план профессионального модуля	8
2.3 Содержание профессионального модуля	10
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	20
3.2. Информационное обеспечение обучения	20
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ.....	22

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 7 мая 2014 г № 475, и учебным планом, утвержденным Ученым советом Российского университета кооперации по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Бронирование гостиничных услуг» и соответствующих профессиональных компетенции:

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. Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы

«Бронирование гостиничных услуг» относится к профессиональным модулям (ПМ.01) и включает МДК 01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг», учебную практику и производственную практику (по профилю специальности).

1.3. Цели и задачи 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;

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.

1.4 Результаты освоения профессионального модуля

Изучение профессионального модуля направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

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.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

1.5. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

	Очная форма	Заочная форма
Количество часов на освоение профессионального модуля	435	435
Максимальная нагрузка по МДК 01.01, в том числе	291	291
обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося	198	20
самостоятельная работа	93	271
Учебная практика	72	72
Производственная практика (по профилю специальности)	72	72

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1 Объем профессионального модуля и виды учебной работы

очная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная нагрузка по модулю	435
Максимальная учебная нагрузка по МДК 01.01	291
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	198
в том числе: лекции	90
практические занятия	108
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	93
Промежуточная аттестация по МДК 01.01 (3/4 семестр) на базе основного общего образования (1/2 семестр) на базе среднего общего образования	Дифференцированный зачет/экзамен
Учебная практика	72
Производственная практика (по профилю специальности)	72
Промежуточная аттестация по ПМ01	Квалификационный экзамен

заочная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная нагрузка по модулю	435
Максимальная учебная нагрузка по МДК 01.01	291
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	20
в том числе: лекции	10
практические занятия	10
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	271
Промежуточная аттестация по МДК 01.01 (2 курс) на базе основного общего образования (1 курс) на базе среднего общего образования	Дифференцированный зачет/экзамен
Учебная практика	72
Производственная практика (по профилю специальности)	72
Промежуточная аттестация по ПМ01	Квалификационный экзамен

2.2 Тематический план профессионального модуля

очная форма обучения

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отводимый на изучение междисциплинарного курса				Практика	
			Обязательная аудиторная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности)
			Всего, часов	в т.ч. лекции	в т.ч. практические занятия	Всего, часов		
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3	МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	291	198	90	108	93		
	Учебная практика	72					72	
	Производственная практика (по профилю специальности)	72						72

заочная форма обучения

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отводимый на изучение междисциплинарного курса				Практика	
			Обязательная аудиторная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности)
			Всего, часов	в т.ч. лекции	в т.ч. практические занятия	Всего, часов		
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3	МДК.01 .01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	291	20	10	10	271		
	Учебная практика	72					72	
	Производственная практика (по профилю специальности)	72						72

2.3 Содержание профессионального модуля

очная форма обучения

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг		435	
МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг		291	
1 семестр			
Введение	Содержание учебного материала:	2	1
	Содержание модуля и его задачи. Связь с другими модулями и учебными дисциплинами		
Тема 1 Организация работы службы бронирования: структура, значение, роль	Содержание учебного материала:	18	1
	Средства размещения, классификация, характеристика	2	
	Организационная структура гостиничного предприятия	2	
	Основные службы гостиничного предприятия	2	
	Значение службы бронирования в деятельности гостиницы	2	
	Структура службы бронирования	2	
	Техническое обеспечение службы бронирования	2	
	Организация рабочего места специалиста службы бронирования	2	
	Требования к персоналу службы бронирования	4	
	Практические занятия:	20	2
	Организация рабочего места специалиста службы бронирования	2	
	Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте	2	
	Функции службы бронирования	2	
	Нормативные документы в гостиничной деятельности	2	
	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	2	
	Международная гостиничная конвенция	2	
	Внутренние и внешние коммуникации отдела бронирования	2	
	Должностные обязанности менеджера службы бронирования	2	
	Профессиональные стандарты службы бронирования	2	
Документация службы бронирования	2		

	Самостоятельная работа обучающихся:		
	Изучение международной гостиничной конвенции. Изучение международных гостиничных правил. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Выполнение домашнего задания	33	3
Тема 2 Бронирование: значение, виды	Содержание учебного материала	24	1
	Каналы получения заявок на бронирование	2	
	Централизованное резервирование	2	
	Крупные гостиничные цепи, их особенности	2	
	Бронирование номеров и мест в гостинице: понятие, значение	2	
	Технология бронирования мест в гостинице	2	
	Виды бронирования гостиничных услуг.	2	
	Виды и способы гарантированного бронирования	2	
	Особенности и методы гарантированного бронирования	2	
	Особенности и методы негарантированного бронирования	2	
	Сверхбронирование: понятие, значение, применение	2	
	Понятие и правила аннулирования бронирования	4	
	Практическое занятие:	26	3
	Последовательность бронирования мест в гостинице	2	
	Правила бронирования в различных отелях, составление фрагментов правил	2	
	Правила отмены бронирования в различных отелях, составление фрагментов правила	2	
	Основные системы онлайн бронирования	2	
	Правила оформления заявки на бронирование мест в гостинице от индивидуальных туристов	2	
	Правила оформления заявки на бронирование мест в гостинице от индивидуальных туристов, решение ситуационных задач	2	
	Заявки на бронирование от турагентств, действия менеджера по ним	2	
	Заявки на бронирование от турагентств, действия менеджера по ним, решение ситуационных задач	2	
	Заявки на бронирование от корпоративных клиентов	2	
	Заявки на бронирование от корпоративных клиентов, решение ситуационных задач	2	
Гарантийное письмо о бронировании номера, правила оформления	2		
Правила ведения телефонных переговоров при бронировании	2		

	Правила поведения в конфликтных ситуациях при бронировании	2	
	Самостоятельная работа обучающихся:		
	Изучение информационных систем, классификация, характеристика, требования к формированию информационных систем. Изучение новых технологий и влияние их на качество обслуживания. Изучение правил бронирования. Выполнение домашнего задания.	34	3
Тема 3 Договорные отношения в гостиничном бизнесе	Содержание учебного материала	14	1
	Договорные отношения с партнерами, нормативные акты, регулирующие договорную деятельность	2	
	Виды договоров	2	
	Заключение договора на размещение с предприятиями	2	
	Заключение договора на размещение с туристическими агентствами	2	
	Заключение договора с операторами по бронированию гостиничных услуг	2	
	Рисковые формы взаимодействия гостиниц и туроператоров	2	
	Безрисковые формы взаимодействия гостиниц и туроператоров	2	
	Практическое занятие	30	2
	Агентский договор	2	
	Договор комиссии	2	
	Договор возмездного оказания услуг	2	
	Составление и оформление фрагментов договоров	2	
	Агентское вознаграждение, расчет и решение ситуационных задач	2	
	Комиссионное вознаграждение, решение ситуационных задач	2	
	Подготовка к переговорам	2	
	Ведение переговоров с представителями турфирм, решение ситуационных задач	2	
	Виды тарифов, применяемые при заключении договоров	2	
	Оформление и составление бланков заявок на бронирование номеров по договору	2	
	Разработка стандарта ведения телефонных переговоров при бронировании гостиничных услуг по договору	2	
	Ведение телефонных переговоров при бронировании гостиничных услуг по договору	2	
	Правила аннуляции бронирования по договору комиссии, ответственность заказчика, составление писем-ответов	2	
Правила аннуляции бронирования по договору возмездного оказания услуг,	2		

	ответственность заказчика, составление писем-ответов		
	Правила аннуляции бронирования по агентскому договору, ответственность заказчика, составление писем-ответов	2	
	Самостоятельная работа обучающихся:	10	3
	Изучение видов договоров, условий заключений договоров. Агентский договор. Изучение поведения в конфликтных ситуациях при бронировании. Выполнение домашнего задания.		
Тема 4 Обработка заявок на бронирование, информирование потребителя о бронировании по стандартам WorldSkills	Содержание учебного материала	16	1
	Условия бронирования мест в отелях г. Казани	2	
	Условия аннуляции заказа в отелях г. Казани	2	
	Внесение изменений в бронирование, правила оформления	2	
	Консультация потребителей об услугах в зависимости от целей поездки	2	
	Журнал регистрации заявок на бронирование	2	
	Стандарты обслуживания гостей в отелях г. Казани	2	
	Международные стандарты в гостиничном сервисе	2	
	Оформление бронирования по электронной почте, факсу, ответы на запросы гостей	2	
	Оформление бронирования по телефону		
	Практическое занятие	20	2
	Составление процедуры бронирования по телефону в различных ситуациях	2	
	Оформление гарантированного бронирования от индивидуалов	2	
	Оформление гарантированного бронирования от компаний	2	
	Оформление гарантированного бронирования от компаний, решение ситуационных задач	2	
	Оформление бронирования по телефону, решение ситуационных задач	2	
	Оформление бронирования по электронной почте, факсу	2	
	Стандарты деловой переписки при ответе на запрос о бронировании	2	
	Оформление бронирования по электронной почте, факсу, решение ситуационных задач	4	
	Оформление аннуляции бронирования, решение ситуационных задач	2	
Самостоятельная работа обучающихся:	10	3	
Изучение правил оформления и составления писем-подтверждений и писем отказов по бронированию номеров и мест в гостинице. Изучение документов (бланков)			

	используемых при бронировании. Изучение учета и хранения документов по бронированию номеров или мест в гостинице. Решение ситуационных задач.		
Тема 5 Современные компьютерные программы бронирования	Содержание учебного материала	16	1
	Понятия «информационные технологии», «телекоммуникационные технологии»	2	
	Состав информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.	2	
	Функции информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.	2	
	Классификация компьютерных систем бронирования	2	
	Глобальные системы бронирования (GDS)	2	
	Альтернативные системы бронирования (ADS, IDS)	2	
	Инструменты управления продажами	2	
	Представление гостиницы в ADS/GDS	2	
	Практическое занятие	12	2
	Характеристика глобальных распределительных систем. Amadeus	2	
	Характеристика глобальных распределительных систем. Galileo	2	
	Характеристика глобальных распределительных систем. NotaBene	2	
	Channel manager WuBook	2	
	Channel manager TravelLine	2	
Сравнительная характеристика GDS	2	3	
Самостоятельная работа обучающихся:	6		
Изучение учебной литературы. Выполнение домашнего задания			
Всего по МДК 01.01		90/108/93	
Учебная практика		72	
Производственная практика		72	

заочная форма обучения

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг		435	
МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг		291	
Введение	Самостоятельная работа обучающихся:	2	3
	Содержание модуля и его задачи. Связь с другими модулями и учебными		

	дисциплинами		
Тема 1 Организация работы службы бронирования: структура, значение, роль	Самостоятельная работа обучающихся:	18	3
	Средства размещения, классификация, характеристика	2	
	Организационная структура гостиничного предприятия	2	
	Основные службы гостиничного предприятия	2	
	Значение службы бронирования в деятельности гостиницы	2	
	Структура службы бронирования	2	
	Техническое обеспечение службы бронирования	2	
	Организация рабочего места специалиста службы бронирования	2	
	Требования к персоналу службы бронирования	4	
	Самостоятельная работа обучающихся:	20	
	Организация рабочего места специалиста службы бронирования	2	3
	Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте	2	
	Функции службы бронирования	2	
	Нормативные документы в гостиничной деятельности	2	
	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	2	
	Международная гостиничная конвенция	2	
	Внутренние и внешние коммуникации отдела бронирования	2	
	Должностные обязанности менеджера службы бронирования	2	
	Профессиональные стандарты службы бронирования	2	
	Документация службы бронирования	2	
Самостоятельная работа обучающихся:		33	3
Изучение международной гостиничной конвенции. Изучение международных гостиничных правил. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Выполнение домашнего задания			
Тема 2 Бронирование: значение, виды	Самостоятельная работа обучающихся:	24	3
	Каналы получения заявок на бронирование	2	
	Централизованное резервирование	2	
	Крупные гостиничные цепи, их особенности	2	
	Бронирование номеров и мест в гостинице: понятие, значение	2	
	Технология бронирования мест в гостинице	2	
	Виды бронирования гостиничных услуг.	2	

	Виды и способы гарантированного бронирования	2	
	Особенности и методы гарантированного бронирования	2	
	Особенности и методы негарантированного бронирования	2	
	Сверхбронирование: понятие, значение, применение	2	
	Понятие и правила аннулирования бронирования	4	
	Самостоятельная работа обучающихся:	30	
	Последовательность бронирования мест в гостинице	4	
	Правила бронирования в различных отелях, составление фрагментов правил	4	
	Правила отмены бронирования в различных отелях, составление фрагментов правила	2	
	Основные системы онлайн бронирования	2	
	Правила оформления заявки на бронирование мест в гостинице от индивидуальных туристов	2	
	Правила оформления заявки на бронирование мест в гостинице от индивидуальных туристов, решение ситуационных задач	2	3
	Заявки на бронирование от турагентств, действия менеджера по ним	2	
	Заявки на бронирование от турагентств, действия менеджера по ним, решение ситуационных задач	2	
	Заявки на бронирование от корпоративных клиентов	2	
	Заявки на бронирование от корпоративных клиентов, решение ситуационных задач	2	
	Гарантийное письмо о бронировании номера, правила оформления	2	
	Правила ведения телефонных переговоров при бронировании	2	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях при бронировании	2	
	Самостоятельная работа обучающихся:		
	Изучение информационных систем, классификация, характеристика, требования к формированию информационных систем. Изучение новых технологий и влияние их на качество обслуживания. Изучение правил бронирования. Выполнение домашнего задания.	34	3
Тема 3 Договорные отношения в гостиничном бизнесе	Содержание учебного материала	10	
	Договорные отношения с партнерами, нормативные акты, регулирующие договорную деятельность	2	1
	Виды договоров		
	Заключение договора на размещение с предприятиями	2	

	Заключение договора на размещение с туристическими агентствами	2	
	Заключение договора с операторами по бронированию гостиничных услуг	2	
	Рисковые формы взаимодействия гостиниц и туроператоров		
	Безрисковые формы взаимодействия гостиниц и туроператоров	2	
	Самостоятельная работа обучающихся:	30	
	Агентский договор	2	3
	Договор комиссии	2	
	Договор возмездного оказания услуг	2	
	Составление и оформление фрагментов договоров	2	
	Агентское вознаграждение, расчет и решение ситуационных задач	2	
	Комиссионное вознаграждение, решение ситуационных задач	2	
	Подготовка к переговорам	2	
	Ведение переговоров с представителями турфирм, решение ситуационных задач	2	
	Виды тарифов, применяемые при заключении договоров	2	
	Оформление и составление бланков заявок на бронирование номеров по договору	2	
	Разработка стандарта ведения телефонных переговоров при бронировании гостиничных услуг по договору	2	
	Ведение телефонных переговоров при бронировании гостиничных услуг по договору	2	
	Правила аннуляции бронирования по договору комиссии, ответственность заказчика, составление писем-ответов	2	
	Правила аннуляции бронирования по договору возмездного оказания услуг, ответственность заказчика, составление писем-ответов	2	
	Правила аннуляции бронирования по агентскому договору, ответственность заказчика, составление писем-ответов	2	
	Самостоятельная работа обучающихся:		3
	Изучение видов договоров, условий заключений договоров. Агентский договор. Изучение поведения в конфликтных ситуациях при бронировании. Выполнение домашнего задания.	10	
Тема 4 Обработка заявок на бронирование, информирование потребителя о	Самостоятельная работа обучающихся:	16	1
	Условия бронирования мест в отелях г. Казани	2	
	Условия аннуляции заказа в отелях г. Казани	2	
	Внесение изменений в бронирование, правила оформления	2	

бронировании по стандартам WorldSkills	Консультация потребителей об услугах в зависимости от целей поездки	2	
	Журнал регистрации заявок на бронирование	2	
	Стандарты обслуживания гостей в отелях г. Казани	2	
	Международные стандарты в гостиничном сервисе	2	
	Оформление бронирования по электронной почте, факсу, ответы на запросы гостей	2	
	Оформление бронирования по телефону		
	Самостоятельная работа обучающихся:	20	
	Составление процедуры бронирования по телефону в различных ситуациях	2	
	Оформление гарантированного бронирования от индивидуалов	2	
	Оформление гарантированного бронирования от компаний	2	
	Оформление гарантированного бронирования от компаний, решение ситуационных задач	2	
	Оформление бронирования по телефону, решение ситуационных задач	2	
	Оформление бронирования по электронной почте, факсу	2	
	Стандарты деловой переписки при ответе на запрос о бронировании	2	
	Оформление бронирования по электронной почте, факсу, решение ситуационных задач	4	
	Оформление аннуляции бронирования, решение ситуационных задач	2	
	Самостоятельная работа обучающихся:		
	Изучение правил оформления и составления писем-подтверждений и писем отказов по бронированию номеров и мест в гостинице. Изучение документов (бланков) используемых при бронировании. Изучение учета и хранения документов по бронированию номеров или мест в гостинице. Решение ситуационных задач.	10	
Тема 5 Современные компьютерные программы бронирования	Самостоятельная работа обучающихся:	18	1
	Понятия «информационные технологии», «телекоммуникационные технологии»	4	
	Состав информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.	2	
	Функции информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.	2	
	Классификация компьютерных систем бронирования	2	
	Глобальные системы бронирования (GDS)	2	
	Альтернативные системы бронирования (ADS, IDS)	2	
	Инструменты управления продажами	2	
	Представление гостиницы в ADS/GDS	2	

Практическое занятие	10	
Характеристика глобальных распределительных систем. Amadeus		
Характеристика глобальных распределительных систем. Galileo	2	
Характеристика глобальных распределительных систем. NotaBene	2	2
Channel manager WuBook	2	
Channel manager TravelLine	2	
Сравнительная характеристика GDS	2	
Самостоятельная работа обучающихся:	6	3
Изучение учебной литературы. Выполнение домашнего задания		
Всего по МДК 01.01	10/10/171	
Учебная практика	72	
Производственная практика	72	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – **ознакомительный** (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – **репродуктивный** (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – **продуктивный** (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля требует наличия учебного кабинета *организации деятельности службы бронирования.*

Оборудование учебного кабинета:

Стандартная и специализированная мебель:

Доска аудиторная;

Столы аудиторные двухместные;

Стулья стандарт;

Стулья ученические.

Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия:

Стенд «Основные туристские регионы РФ»;

Стенд «Виды туристских продуктов».

Оборудование, технические средства обучения:

Стойка ресепшн угловая;

Системный блок;

Монитор.

Переносное мультимедийное оборудование.

Программное обеспечение:

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning

b. Windows 8/

2. Система тестирования INDIGO.

3. Консультант + версия проф.

4. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Нормативно-правовые акты:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая): [Текст]: офиц. текст по состоянию 8 декабря 2011 г. - М.: Издательство «Приор», 2011. – 460с.

2. Порядок классификации объектов в туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи. Утвержден приказом Минспорттуризма России от 25.01.2011 №35.

3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. №1085

Основная литература:

Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова.- М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987236>

Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учебник /Л.Н.Семеркова [и др.]. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937927>

Дополнительная литература:

Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.С. Барчуков [и др.]. - 2-е изд., испр. и доп. — Москва : КноРус, 2016. — 167 с. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/918753>

Муртузалиева, Т.В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие для бакалавров / Т.В. Муртузалиева, Т.П. Розанова, Э.В. Тарасенко. — М. : Дашков и К, 2017. — 166 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70852.html>

Интернет-ресурсы:

1) www.russiaturism.ru – официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации

2) tourism.tatarstan.ru – официальный сайт Государственного комитета по туризму Республики Татарстан

3) mdms.tatarstan.ru – официальный сайт министерства по делам молодёжи и спорту Республики Татарстан

4) турбрендроссии.рф – официальный сайт всероссийского конкурса «Туристический бренд России»

5) www.visit-russia.ru – сайт профессионального объединения в сфере российско-китайского туризма «Мир без границ»

6) mkrf.ru – официальный сайт министерства культуры Российской Федерации

7) www.minsport.gov.ru – официальный сайт министерства спорта Российской Федерации

8) классификация-туризм.рф – федеральный перечень туристских объектов

9) booking.com – онлайн бронирование отелей

10) oktogo - онлайн бронирование отелей

11) ostrovok.ru - онлайн бронирование отелей

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Оценка качества освоения программы модуля включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам освоения модуля

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	<ul style="list-style-type: none"> - осуществление приема заказа на бронь от потребителей в соответствии с профессиональным стандартом обслуживания; - определение способа и вида бронирования согласно положению о службе приема и размещения отеля; - использование телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров-мест; 	<ul style="list-style-type: none"> Устный опрос, тестовые задания, реферат, контрольная работа Дифференцированный зачет, экзамен Квалификационный экзамен
ПК 1.2 Бронировать и вести документацию	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение четкой последовательности и соблюдение технологии резервирования номеров–мест согласно положению о службе приема и размещения отеля; - выполнение бронирования и оформление необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ; - ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями; 	<ul style="list-style-type: none"> Устный опрос, тестовые задания, реферат, контрольная работа Дифференцированный зачет, экзамен Квалификационный экзамен
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании	<ul style="list-style-type: none"> - консультирование потребителей о применяемых способах бронирования и информирование их о правилах предоставления гостиничных услуг, в т.ч. о бронировании; - оформление подтверждения и аннуляции брони в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ; - проведение телефонных, устных и on-line переговоров; - решение нестандартных ситуаций и тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; - обработка полученной информации от 	<ul style="list-style-type: none"> Устный опрос, тестовые задания, реферат, контрольная работа Дифференцированный зачет, экзамен Квалификационный экзамен

	потребителя эффективными способами.	
--	-------------------------------------	--

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> - посещаемость занятий по освоению профессии; - участие в учебно-исследовательской работе, конференциях; - участие в кружковой и факультативной работе; - участие в профориентационной работе; - качественная успеваемость студента; 	<p>Устный опрос, тестовые задания, реферат, контрольная работа</p> <p>Дифференцированный зачет, экзамен</p> <p>Квалификационный экзамен</p>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> - рациональность распределения времени на самостоятельную работу; - соответствие требованиям самоменеджмента. 	<p>Устный опрос, тестовые задания, реферат, контрольная работа</p> <p>Дифференцированный зачет, экзамен</p> <p>Квалификационный экзамен</p>
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> - оптимальность и оперативность принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях в процессе бронирования гостиничных услуг. 	<p>Устный опрос, тестовые задания, реферат, контрольная работа</p> <p>Дифференцированный зачет, экзамен</p> <p>Квалификационный экзамен</p>
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<ul style="list-style-type: none"> - оперативность и оптимизация поиска необходимой информации, используя различные источники, включая электронные. 	<p>Устный опрос, тестовые задания, реферат, контрольная работа</p> <p>Дифференцированный зачет, экзамен</p> <p>Квалификационный экзамен</p>
ОК 5. Использовать информационно-	<ul style="list-style-type: none"> - результативность самостоятельной работы с 	<p>Устный опрос, тестовые задания, реферат,</p>

коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	интернет-ресурсами; - эффективность и грамотность использования интернет-ресурсов в профессиональной деятельности; - эффективность использования коммуникативных технологий при ведении делового и управленческого общения.	контрольная работа Дифференцированный зачет, экзамен Квалификационный экзамен
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- результативность взаимодействия с преподавателями, обучающимися на основе сотрудничества; - результативность, гармоничность, бесконфликтность в ходе делового взаимодействия с клиентами гостиниц, членами трудового коллектива.	Устный опрос, тестовые задания, реферат, контрольная работа Дифференцированный зачет, экзамен Квалификационный экзамен
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	- объективный и комплексный анализ потенциала личности; - конструктивная коррекция результатов собственной работы.	Устный опрос, тестовые задания, реферат, контрольная работа Дифференцированный зачет, экзамен Квалификационный экзамен
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- самоанализ и самостоятельность работы при необходимости в дополнительном освоении компетенций; - грамотность составления плана по саморазвитию личности.	Устный опрос, тестовые задания, реферат, контрольная работа Дифференцированный зачет, экзамен Квалификационный экзамен
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- оперативность и комплексность проведения анализа инноваций и тенденций в области бронирования гостиничных услуг	Устный опрос, тестовые задания, реферат, контрольная работа Дифференцированный зачет, экзамен Квалификационный экзамен