

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Иркутской области
«Иркутский колледж экономики, сервиса и туризма»**

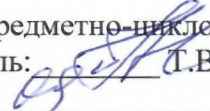
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

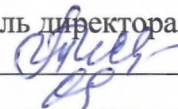
ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

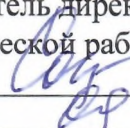
**МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования
гостиничных услуг**

2016 г.

Программа профессионального модуля «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» разработана ГАПОУ ИКЭСТ в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС** (базовой подготовки).

Одобрена предметно-цикловой комиссией
Председатель:  Т.В. Новопашина
«05» _____ 2016г.

Утверждаю:
Заместитель директора по учебной работе
 Т.И. Сарнавская
«07» _____ 2016 г.

Согласовано:
заместитель директора по научно-методической работе
 Т.Д. Соколова
«05» _____ 2016 г.

Рассмотрена на заседании НМС
Протокол № 15.05.2016 № 2

Организация-разработчик: Областное государственное автономное образовательное учреждение среднего профессионального образования Иркутский колледж экономики сервиса и туризма

Разработчик: Синькова Елена Ивановна, преподаватель ГАПОУ ИКЭСТ

Рецензент:
(от работодателя)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр. 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	27

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, базовая подготовка в части освоения основного вида профессиональной деятельности - **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.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке в области гостиничных услуг на базе среднего (полного) общего образования.

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:

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, турагенств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;

- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	108
Самостоятельная работа обучающегося	88
Обязательная аудиторная учебная нагрузка:	
Всего занятий по очной форме обучения	72
Всего занятий по заочной форме обучения	20
в том числе:	
- лекций	8
- лабораторные занятия, практические занятия	12
- курсовая работа (проект)	0
Контрольная работа	1
Учебная практика	42
Производственная практика	66
Итоговая аттестация в форме:	экзамен

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности (ВД) по **Бронированию гостиничных услуг**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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.

технологий в деятельности службы бронирования гостиничных услуг	работе служб бронирования гостиничных услуг; их преимущества и недостатки. 16. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Бронирования через GDS и ADS (IDS).	2	1
	Практическое занятие № 7 «Инновационные технологии в работе службы бронирования»	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка презентации на тему «Глобальные системы бронирования», «Использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования»	6	3
Тема 2.4 Российские системы бронирования.	17. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службы бронирования на примере ACU Fiddio, Edelweiss, Libra, Opera и др. при приеме заказов.	2	1
	18. Технологии on-line бронирования. Выбор системы бронирования.	2	1
	Практическое занятие № 8 Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования (деловая игра)	2	3
Тема 2.5 Специфика бронирования номеров-мест для различных категорий граждан	Содержание учебного материала:		
	19. Бронирование индивидуальных, жителей дальнего зарубежья, СНГ, РФ..	2	1
	20. Специфика приема заявок и особенности бронирования для туристских групп, компаний, турагентств и операторов	2	1
	21. Особенности бронирования корпоративных мероприятий, конференций и т.д.	2	1
	Практическое занятие № 9 Ролевая игра «Особенности проведение переговоров при бронировании корпоративных мероприятий в отеле»	2	2
Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение реферата на тему: «Роль согласованной работы подразделений гостиницы в предоставлении услуг высокого качества»	6	3	
Тема 2.6 Документационное обеспечение организации деятельности служб бронирования	Содержание учебного материала:		
	22. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования. Виды заявок по бронированию. Правила заполнения бланков при бронировании услуг.	2	1
	23. Специфика заполнения бланков аннуляции брони, подтверждения брони. Внесение поправок и в ранее зарегистрированные заявки.	2	1
	Практическое занятие № 10 Внесение изменений в бланки в ранее зарегистрированные заявки, при неявке и аннуляции бронирования с использованием профессиональных программ (деловая игра)	2	2
24. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2	1	

	29,30. Текучесть кадров. Сущность, оценка и меры по снижению ее уровня.	4	1
	31,32. Высвобождение персонала. Причины и правовая основа высвобождения.	4	1
	33. Практическая работа № 11	2	2
	Решение задач по расчету коэффициента текучести кадр.		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	3
	Анализ и решение ситуационных задач по теме «Управление текучестью кадров»		
Производственная практика (по профилю специальности)		180	
Виды работ:			
1. Изучение видов и способов бронирования. Ознакомление с правилами оформления заявки и подтверждения на бронирование от индивидуальных, организаций, турфирм.		12	
2. Изучение последовательности и технологии резервирования мест в гостинице.		18	
3. Изучение тарифов и скидок, применяемые в гостинице, программ лояльности. Ознакомиться с продажей гостиничных пакетов		12	
4. Изучение особенностей и методы гарантированного и негарантированного бронирования.		12	
5. Ознакомление с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией (по загрузке гостиницы, ожидаемому заезду, выезду гостей, состоянием номерного фонда и т.д.), ведению учета и хранения отчетных данных по бронированию (заявки, подтверждения, аннуляции).		18	
6. Освоить правила аннулирования или изменения заявки на бронирование.		12	
7. Освоить порядок и особенности заключение договора на гостиничное обслуживание между организациями, турфирмами и гостиницей.		12	
8. Изучение основных функций и правил проведения ночного аудита, закрытия финансового дня.		12	
9. Освоение использования АСУ гостиницей для обеспечения процесса бронирования.		18	
10. Ознакомление с предприятием.		12	
11. Ознакомление с организационной структурой управления на предприятии, правилами внутреннего трудового распорядка.		12	
12. Ознакомление с работой кадровой службы.		18	
13. Анализ структуры кадров на предприятии.		12	

3.4. Содержание обучения по ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг (заочное обучение)

Наименование разделов ПМ, МДК и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг		174	
Раздел 1. Формы и содержание деятельности служб бронирования в средствах размещения		26	
Тема 1.1 Введение в организацию деятельности служб бронирования	Содержание учебного материала: 1. Служба бронирования: цели, основные функции, организационная структура службы бронирования. Требования к обслуживающему персоналу. Организация рабочего места службы бронирования, стандартное оборудование. Должностная	2	1

гостиничных услуг	инструкция менеджера по бронированию. Самостоятельная работа обучающихся: Роль и значение организации деятельности служб бронирования гостиничных услуг на примере гостиничных предприятий г. Иркутска Подготовка доклада по теме «Требования к персоналу отдела бронирования». «Зависимость состава служб от разрядности средства размещения», «Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования».	12	3
Тема 1.2 Законодательные основы гостиничного хозяйства в деятельности служб бронирования	Содержание учебного материала: 2. Особенности оказания гостиничных услуг в средствах размещения на территории в РФ. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Классификация гостиниц и иных средств размещения. «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения» № 1215 от 11 июля 2014 года. Категории гостиничных номеров. Требования к гостиницам разных категорий. Самостоятельная работа обучающихся: Написание конспекта по теме: «Требования к гостиницам разных категорий. Категории гостиничных номеров» согласно «Порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения» № 1215 от 11 июля 2014 года.	2	1
Раздел 2. Организация и технология работы служб бронирования гостиничных услуг		136	
Тема 2.1 Виды, способы и последовательность резервирования гостиничных услуг	Содержание учебного материала: 3. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: «гарантированное», «негарантированное» и «двойное». Способы бронирования (устный, письменный, компьютерный). Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице. Схема приема заказов на бронирование гостиничных номеров от потребителей. Бронирование гостиницы с использованием Интернета и через туроператора. Самостоятельная работа обучающихся: Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Ознакомление с речевыми стандартами деловой корреспонденции (составление глоссария). Написание конспекта по теме: «Консультация клиентов при бронировании». Анализ бронирования с использованием телефона, через сайты отелей и системы интернет-бронирования (на примере гостиничных предприятий г. Иркутска).	2	1
		10	3

Тема 2.2 Технология бронирования, подтверждение и аннуляция брони	Содержание учебного материала: 4. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.	2	1
	5. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Правила аннулирования и технология подтверждения бронирования.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся: Технология бронирования, оформление подтверждений бронирования. Оформление аннуляции бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Изучение и подготовка доклада, презентации «Специфика бронирования в различных отелях и средствах размещения нашего города».	10	3
Тема 2.3 Роль компьютерных технологий в деятельности службы бронирования гостиничных услуг	Содержание учебного материала: 6. Отечественные и зарубежные компьютерные технологии, ПО, применяемые в работе служб бронирования гостиничных услуг; их преимущества и недостатки. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Бронирования через GDS и ADS (IDS).	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка презентации на тему «Глобальные системы бронирования», «Использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования»	10	3
Тема 2.4 Российские системы бронирования.	7. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службы бронирования на примере АСУ Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera и др. при приеме заказов. Технологии on-line бронирования. Выбор системы бронирования.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка докладов на тему: «Роль согласованной работы подразделений гостиницы в предоставлении услуг высокого качества»	10	3
Тема 2.5 Специфика бронирования номеров–мест для различных категорий граждан	Содержание учебного материала: 8. Бронирование индивидуалов, жителей дальнего зарубежья, СНГ, РФ. Специфика приема заявок и особенности бронирования для туристских групп, компаний, турагентств и операторов Особенности бронирования корпоративных мероприятий, конференций и т.д.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся:		

	Выполнение реферата на тему: «Роль согласованной работы подразделений гостиницы в предоставлении услуг высокого качества»	10	3
Тема 2.6 Документационное обеспечение организации деятельности служб бронирования	Содержание учебного материала: 9. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования. Виды заявок по бронированию. Правила заполнения бланков при бронировании услуг. Специфика заполнения бланков аннуляции брони, подтверждения брони. Внесение поправок и в ранее зарегистрированные заявки.	2	1
	10. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). Ведение учета и хранения отчетных данных (за каждую смену, суточные, месяц, год).	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся: Написание конспекта по теме: «Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей».	10	3
Тема 2.7 Материально - техническое оснащение рабочей зоны менеджера служб бронирования	Содержание учебного материала: 11. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения процесса бронирования гостиничных услуг.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся: Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ. Конспект по теме: «Профессиональные программы для приема заказа и обеспечения процесса бронирования гостин. услуг»	10	3
Тема 2.8 Взаимоотношение гостиничных предприятий с турфирмами и виды договоров на бронирование	Содержание учебного материала: 12. Виды договоров на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся: Составление агентского договора с туристскими предприятиями. Разработка условий договора между гостиницей и турфирмой.	10	3
Тема 2.9 Взаимодействие службы бронирования с гостями отеля	Содержание учебного материала: 13. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. Технология ведения личностных, телефонных, on-line переговоров при бронировании. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся:		

Производственная практика (по профилю специальности)	180	
Виды работ:		
1. Изучение видов и способов бронирования. Ознакомление с правилами оформления заявки и подтверждения на бронирование от индивидуальных, организаций, турфирм.	12	
2. Изучение последовательности и технологии резервирования мест в гостинице.	18	
3. Изучение тарифов и скидок, применяемые в гостинице, программ лояльности. Ознакомиться с продажей гостиничных пакетов	12	
4. Изучение особенностей и методы гарантированного и негарантированного бронирования.	12	
5. Ознакомление с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией (по загрузке гостиницы, ожидаемому заезду, выезду гостей, состоянием номерного фонда и т.д.), ведению учета и хранения отчетных данных по бронированию (заявки, подтверждения, аннуляции).	18	
6. Освоить правила аннулирования или изменения заявки на бронирование.	12	
7. Освоить порядок и особенности заключение договора на гостиничное обслуживание между организациями, турфирмами и гостиницей.	12	
8. Изучение основных функций и правил проведения ночного аудита, закрытия финансового дня.	12	
9. Освоение использования АСУ гостиницей для обеспечения процесса бронирования.	18	
10. Ознакомление с предприятием.	12	
11. Ознакомление с организационной структурой управления на предприятии, правилами внутреннего трудового распорядка.	12	
12. Ознакомление с работой кадровой службы.	18	
13. Анализ структуры кадров на предприятии.	12	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля обеспечена наличием учебного кабинета Организации деятельности службы бронирования и учебного кабинета Менеджмента и управления персоналом.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета Организации деятельности службы бронирования:

учебная мебель (ученическая парта - 25 шт., стол преподавателя - 1 шт., стул преподавателя - 1 шт.), магнитно-маркерная доска, мультимедийная система (переносная): ноутбук, мультимедийный проектор.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета Менеджмента и управления персоналом:

учебная мебель (ученический стол - 25 шт., стул - 50 шт., стол преподавателя - 1 шт., стул преподавателя - 1 шт.), магнитно-маркерная доска, мультимедийная система (переносная): ноутбук, мультимедийный проектор.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (по профилю специальности), которая проводится концентрированно на предприятиях гостиничного сервиса города.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень нормативных актов, рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Федеральные законы, постановления Правительства и нормативные документы:

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» ФЗ-212 от 17.12.1999.с последующими изменениями и дополнениями.
2. Гражданский кодекс РФ.
3. ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: ФЗ РФ № 132-ФЗ от 24.11.1996 (в ред. ФЗ РФ от 03.05.2015) // СЗ РФ. – 1996. – № 47. – ст. 5491
4. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, <http://www.consultant.ru/>
5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» № 1215 от 11 июля 2014 года.

6. ГОСТ 51185-2008. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

Основные источники:

7. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: КНОРУС, 2013. – 168 с.
8. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм : учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М. Альфа-М : ИНФРА-М, 2012. – 224 с.
9. Веснин, В.Р. Менеджмент : учебник / В.Р. Веснин. 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Проспект, 2015 – 613 с.
10. Грибов, В.Д. Менеджмент : учеб. пособие 6-е изд., стер. - М.: Кнорус, 2013. - 275 с.
11. Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова, - М. : Магистр : ИНФРА –М, 2012. – 400 с.
12. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие / М.А. Ёхина - М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 208с.
13. Инграм, Х. Гостиничный бизнес : учебник [Электронный ресурс] / Х. Инграм, С. Медлик ; пер. А.В. Павлов. - М. : Юнити-Дана, 2015. – Режим доступа : [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731)
14. Кобяк, М.В. Управление качеством в гостинице: учеб. пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2012. – 512 с.
15. Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации: актуальные технологии найма, адаптации и аттестации : учеб. пособие : рек. УМО вузов России в обл. менеджмента / А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова. - 2-е изд., стер. – М. : Кнорус, 2014. – 360 с.
16. Маслова, В.М. Управление персоналом : учеб. для бакалавров : В.М. Маслова; Финансовый ун-т при Правительстве РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2013. – 492 с.
17. Овчаренко, Н.П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров [Электронный ресурс] / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015.— Режим доступа: [//www.iprbookshop.ru/27035.html](http://www.iprbookshop.ru/27035.html).

Дополнительные источники:

18. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н.Ю. Арбузова - М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 224 с.
19. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности: учебное пособие / С. А. Быстров. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 263 с.
20. Коротков, Э. М. Менеджмент : учебник для бакалавров: допущено УМО вузов РФ по образованию в обл. менеджмента / Э.М. Коротков. - 2-е изд., испр. И доп. - М. : Юрайт, 2013. - 640 с.

21. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. Образования / В. М. Пищулов. - М.: Изд. центр «Академия», 2012. – 240 с.
22. Сивчикова, Т.Ю. Индустрия гостеприимства: учебное пособие / Т.Ю. Сивчикова, Н.С. Носова. – М.: «Дашков и К», 2013. – 272 с.
23. Уокер, Д. Управление гостеприимством: Вводный курс : учебник [Электронный ресурс] / Д. Уокер ; пер. В.Н. Егоров. - М. : Юнити-Дана, 2012. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745>
24. Литвинюк, А.А. Управление персоналом : учеб. для бакалавров: допущено УМО по образованию в обл. коммерции и маркетинга / под ред. А.А. Литвинюка; Рос. гос. торгово-эконом. ун-т. – М.: Юрайт, 2013. – 434с.

Периодическая печать:

1. Журнал «Отель»
2. Журнал «Пять звезд»
3. Журнал «Гостиничное дело».

Интернет – ресурсы:

1. <http://eLibrary.ru> - Научная электронная библиотека.
2. <http://www.edu.ru> - Российское образование.
3. <http://www.pro-personal.ru/> - Журнал по управлению персоналом
4. <http://lib-catalog.isea.ru> – Научная библиотека БГУ
5. <http://www.travelinform.ru/main/newtech> - Информационный ресурс ТУРТРЭВЕЛ: турбизнес для профессионалов.
6. <http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации.
7. <http://www.rha.ru> – Официальный сайт Российской Гостиничной Ассоциации.
8. <http://www.frontdesk.ru/> - Сообщество профессионалов гостиничного Бизнеса.
9. <http://www.hotelmagazine.ru/> - Журнал гостиничного бизнеса
10. <http://www.tvplaneta.ru/> - Официальный сайт журнала «Планета 5 звезд»
11. <http://www.ratanews.ru/> - Газета Российского Союза Туриндустрии.
12. <http://paradeofhotels.ru/> - Журнал «Парад отелей»

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Образовательное учреждение должно располагать материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов практических занятий, междисциплинарной и модульной подготовки, предусмотренных паспортом модуля.

Материально-техническая база должна соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам.

Освоение модуля должно предусматривать:

- выполнение обучающимися практических занятий, включая как обязательный компонент практические задания с использованием персональных компьютеров;

- освоение обучающимися программы модуля в условиях созданной соответствующей образовательной среды в образовательном учреждении или профильных организациях;

- проведение производственной практики в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Образовательное учреждение должно быть обеспечено необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

При освоении модуля предусматриваются групповые и индивидуальные консультации.

Освоение модуля обеспечивается учебно-методической документацией. Каждый обучающийся должен иметь доступ к базам данных и библиотечным фондам образовательного учреждения.

Во время самостоятельной подготовки обучающиеся должны быть обеспечены доступом к сети Интернет.

Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением.

Освоению профессионального модуля предшествует изучение следующих дисциплин:

Русский язык и культура речи

Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности

Менеджмент

Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

Экономика организации

Бухгалтерский учет

Здания и инженерные системы гостиниц

Прием, размещение и выписка гостей

Организация обслуживания гостей в процессе обслуживания

Продажи гостиничного продукта

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение

обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели проходят стажировку в профильных организациях не реже одного раза в 3 года.

Руководство практикой должны осуществлять преподаватели междисциплинарных курсов профессионального модуля.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА 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	<ul style="list-style-type: none"> - применение принципов организации рабочего места службы бронирования в соответствии с профессиональными стандартами работников туристской индустрии и правилам предоставления гостиничных услуг РФ; - правильность оформления приема заказа от потребителей; - точное получение информации от потребителя; - определение способа и вида бронирования согласно положению о службе приема и размещения отеля; - полное выполнение технологии резервирования номеров-мест с установленной технологией; - правильный выбор технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров-мест; 	<ul style="list-style-type: none"> - работа на практических занятиях; - выполнение контрольных работ по темам МДК. - написание рефератов - подготовка презентаций по темам МДК; - письменные и устные опросы <p style="text-align: center;">Зачет по производственной практике профессионального модуля.</p>
ПК 1.2 Бронировать и вести документацию	<ul style="list-style-type: none"> - последовательное соблюдение технологии резервирования номеров-мест согласно положению о службе приема и размещения отеля; - быстрое определение способа и вида бронирования; - точное и грамотное оформление необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ; - правильное ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями; - правильный выбор технического, телекоммуникационного средства и 	<ul style="list-style-type: none"> -выполнение практических работ; - подготовка презентаций по темам МДК; - письменные и устные опросы; - тестирование

	профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования;	
ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании	<ul style="list-style-type: none"> - своевременное информирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг, в т.ч. о бронировании; - консультирование потребителей о применяемых способах бронирования; - правильное выполнение подтверждения и аннуляции брони в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ; - уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров; - тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; - правильный выбор способов обработки полученной информации от клиента. 	<ul style="list-style-type: none"> - письменные и устные опросы; - тестирование; - решение ситуационных задач; - выполнение практических работ

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к будущей профессии	Защита творческих работ,
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области гостиничного сервиса	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Проведение контрольных и практических работ.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области гостиничного сервиса	Наблюдение за деятельностью обучающихся в ходе решения ситуационных задач
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для	Эффективный поиск необходимой информации, работа на ПК, использование	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью

эффективного выполнении профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	интернет - ресурсов	обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Использование различных информационных источников, включая электронные	Оценка реферативных работ и презентационных проектов
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения и производственной практики	Наблюдение за деятельностью обучающихся в ходе решения ситуационных задач в составе малых групп, прохождения производственной практики
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Работа в команде, самоанализ и коррекция результатов собственной работы. Готовность брать на себя ответственность за работу других членов команды	Проведение практических работ и решение ситуационных задач в составе малых групп
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	Оценка реферативных работ и презентационных проектов
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Владение современными инфокоммуникационными технологиями в профессиональной деятельности	Проведение практических работ и решение ситуационных задач в составе малых групп



РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу учебной дисциплины
«Организация деятельности служб бронирования
гостиничных услуг»
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис разработана на основе ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рабочая программа учебной дисциплина может быть использована для подготовки студентов обучающихся на заочном отделении.

В паспорте программы чётко определены цели и задачи дисциплины-требования к результатам освоения дисциплины.

Содержания дисциплины соответствует принципу единства теоретического и практического обучения. Разделы дисциплины выделены дидактически целесообразно. Содержание теоретического и практического обучения соответствует современным требованиям в изучении современных систем документационного обеспечения.

Объем времени достаточен для освоения указанных знаний и умений. Примерная тематика самостоятельных работ определена дидактически целесообразно и соответствуют современным требованиям, предъявляемым к составлению и оформлению документов, а также организации работы с документами. Показатели и требования, сформулированные в программе, соответствуют требованиям ФГОС. Основные показатели оценки результата позволяют однозначно диагностировать уровень сформированности знаний и умений студентов. Наименование форм и методов контроля и оценки освоения знаний и умений однозначно описывает процедуру аттестации.

Перечисленное оборудование обеспечивает проведение всех видов практических работ, предусмотренных программой дисциплины. Перечень рекомендуемой литературы общедоступен и соответствует современным требованиям, нормативно-правовые документы общедоступны и актуальны. Содержание программы соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта и может быть рекомендовано для образовательных учреждений среднего профессионального образования.

Рецензент:

Директор ООО «Маяк»

Юридический адрес: 664520, Иркутская область,
Иркутский район, р.п. Листвянка, ул. Горького, д85а

