



Профессиональное образовательное учреждение
КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

109316, г. Москва, Волгоградский пр-т, д.42, кор.7, тел. (495) 640 64 36, тел./факс (495) 640 64 60

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор
ООО «ЭЛСИ-ГРУПП»

И.Ю.С. Емельянова /

«01» августа 2020 г.

МР



УТВЕРЖДАЮ

Директор Профессионального
образовательного учреждения
**«КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННОГО
УПРАВЛЕНИЯ»**

/ И.Ю. Чаев /

Приказ № _____
от «01» августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

Москва 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Бронирование гостиничных услуг

1.1. Область применения примерной программы

Программа профессионального модуля – является частью примерной ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис** (базовой и углубленной подготовки) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Бронирование гостиничных услуг** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
2. Бронировать и вести документацию.
3. Информировать потребителя о бронировании.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессионально образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

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;
- аннулирования бронирования.

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;
- стандарты качества обслуживания;

- 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

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Всего: 361 час

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 253 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 169 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 84 часа;

учебной практики – 36 часов;

производственной практики - 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Бронирование гостиничных услуг», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, часов	Объём времени, отведённый на освоение междисциплинарного курса (курсов)			Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося, часов	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8
ПК 1.1-1.3	Раздел 1. Прием заказов на бронирование от потребителей. Информирование потребителей о бронировании.	253	169	78	84		—
	Учебная практика	36				36	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72					72
	Всего	361	169	78	84		108

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 1. Прием заказов на бронирование от потребителей. Информирование потребителей о бронировании.				
МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг				
Тема 1.1. Основные функции и службы гостиницы	Содержание		16	
	1.	Введение. Гостиничный бизнес России в прошлом и на современном этапе. История развития гостиничного бизнеса в России. Классификация гостиниц. Перспективы развития гостиничного бизнеса.		
	2	Жизнедеятельность гостиницы. Организационная структура управления гостиницей. Характеристика основных гостиничных служб. Стандарты качества обслуживания в гостиницах. Изучение показателей оценки деятельности гостиницы		2
	Практические занятия		14	
	1.	Составление и обоснование организационной структуры службы бронирования		
	2.	Решение задач по выявлению показателей деятельности службы бронирования. Анализ полученных результатов		
Тема 1.2. Организация и технология	Содержание		14	2
	1.	Служба бронирования. Цели, основные функции, состав		

работы службы бронирования		персонала, стандартное оборудование. Организация рабочего места службы бронирования		
	2.	Требования к персоналу службы. Внутренне взаимодействие работников службы бронирования		2
	Практические занятия		16	
	1.	Деловая игра «Организация службы бронирования»		
	2.	Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования		
	3.	Изучение правил резервирования гостиничных услуг		
	4.	Оформление заявок на гарантированное и негарантированное бронирование		
Тема 1.3. Бронирование и оформление заказов	Содержание		18	2
	1.	Основные этапы обслуживания. Типы бронирования: гарантированное, негарантированное, двойное бронирование. Виды гарантированного бронирования. Виды оплаты бронирования		
	2.	Способы бронирования. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.		2
	3.	Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами. Виды договоров, порядок заключения, порядок оплаты.		2
	4.	Виды заявок и действия по ним: по дате заезда, по форме оплаты, по способу передачи, по гражданству гостей, по количеству человек. Заявки на продление проживания. Прием заявок и их обработка.		2
	5.	Виды отказов от бронирования: неявка, аннуляция. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.		2
	6.	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Ознакомление с технологией on-line		2

		бронирования. Виды и технологии использования пакетов современных прикладных программ.		
		Практические занятия	20	
	1.	Анализ бронирования с использованием телефона.		
	2.	Анализ бронирования с использованием туроператора.		
	3.	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования		
	4.	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ		
	5.	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ		
	6.	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ		
	7.	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ		
		Содержание		1
Тема 1.4. Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы	1.	Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. Ознакомление с правилами ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Этикет телефонных переговоров в гостинице.	26	
	2.	Принципы взаимодействия службы бронирования с другими службами гостиницы. Информационные потоки между службой бронирования и другими службами гостиницы. Протокол и этикет в деловом общении.		1
	3.	Основы грамматики и фонетики иностранного языка: лексико–грамматический материал необходимый для общения на иностранном языке в процессе бронирования. Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Речевые стандарты делового языка.		1
		Практические занятия	16	
	1.	Деловая игра «Телефонные переговоры с потребителями»		
	2.	Передача информации службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.		

Тема 2.1. Документационное обеспечение бронирования		1. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования. Изучение правил заполнения бланков бронирования. Правила заполнения отчетов по бронированию. 2. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Изучение правил заполнения. 3. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	13	
		Практические работы 1. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования с использованием профессиональных программ 2. Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ 3. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей	16	
Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ 1. Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Подготовка к практическим занятиям 2. Подготовка аналитической справки о перспективах развития гостиничного бизнеса 3. Подготовка реферата на тему: «История гостиничного бизнеса в России» 4. Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления малой гостиницей» 5. Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования в крупной гостинице» 6. Подготовка ответов на контрольные вопросы 7. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на			84	

бронирование мест в отеле» 8. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле» 9. Подготовка сообщения об альтернативных способах бронирования мест в отеле 10. Подготовка аналитической справки о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий 11. Подготовка аналитической справки о возможностях бронирования мест через туроператора 12. Подготовка аналитической справки о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования 13. Подготовка реферата на тему: «Рынок автоматизированных систем управления» Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы. 2. Подготовка к практическим занятиям 3. Подготовка ответов на контрольные вопросы 4. Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании 5. Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании»		
Учебная практика Виды работ 1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничных предприятий. 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказов и обеспечения бронирования. 4. Оформление бронирования с использованием телефона. 5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. 6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 7. Оформление индивидуального бронирования. 8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрашиваемой категории на требуемый период и их стоимости. 9. Оформление группового и коллективного бронирования. 10. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. 11. Передача информации соответствующим службам отеля об особых и дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. 12. Проверка и отслеживание изменяющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	36	

13. Контроль за передачей незабронированных номеров в службу приема-размещения для продажи. 14. Получение обратной связи от служб отеля. Учебная практика Виды работ 1. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. 2. Введение дополнительной информации в заказ на бронирование. 3. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение резервирования номеров. 4. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. Составление отчетов по бронированию.		
Производственная практика Виды работ 1. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости . 3. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле. 4. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. 5. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке. 6. Контроль за передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Производственная практика Виды работ 1. Оформление принятых заявок на резервирование номеров 2. Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования 3. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 4. Внесение изменений в заказ на бронирование	72	
		361

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие:

- учебного кабинета «Организация деятельности службы бронирования»
- тренингового кабинета «Служба бронирования гостиничных услуг».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация деятельности службы бронирования»:

- компьютерный стол, интерактивная доска (или экран), компьютер для преподавателя;
- компьютерные столы, компьютеры для обучающихся;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- электронные видеоматериалы;
- комплект учебно-методической документации по профессиональным программам.

Технические средства обучения:

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения;
- интерактивная доска;
- принтер лазерный;
- сканер;
- локальная сеть;
- телефон;
- подключение к глобальной сети Интернет;
- профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra.

Оборудование тренингового кабинета «Служба бронирования гостиничных услуг»:

- компьютерный стол, интерактивная доска (или экран), компьютер для преподавателя;
- компьютерные столы, компьютеры для обучающихся;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- электронные видеоматериалы;
- комплект учебно-методической документации по профессиональным программам.

Технические средства обучения:

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения;

- интерактивная доска;
- принтер лазерный;
- сканер;
- телефон;
- локальная сеть;
- подключение к глобальной сети Интернет;
- профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, проводимую концентрированно.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- автоматизированное рабочее место работника службы бронирования;
- программное обеспечение профессионального назначения.

При проведении практических занятий в рамках освоения междисциплинарного курса «Организация деятельности службы бронирования» в зависимости от сложности изучаемой темы и технических условий возможно деление учебной группы на подгруппы.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Законодательные акты и документы

1. ГОСТ Р 51185-98 Туристские услуги
2. ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание
3. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 г. – 25.10.2007 г.)
4. Кодекс РФ «Об информации, информатизации и защите информации от 25.01.1995 г.
5. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 года)
6. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 году
7. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25апреля 1997 г. №490 (в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10.1999г.- 01.02.2005 г.)
8. Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию"

9. Постановление Правительства Москвы от 18 июля 2006г № 516-ПП «О неотложных мерах по стимулированию развития гостиничного хозяйства города Москвы»
10. Приказ Федерального агентства по туризму «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» от 21 июля 2005 г. №86.
11. Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 №470 «Об утверждении перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан» (с изменениями);
12. Постановление Правительства РФ от 11.10.2002 №754 «Об утверждении перечня территорий, организаций и объектов, для въезда на которые иностранным гражданам требуется специальное разрешение» (с изменениями);
13. Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 №9
14. Федеральным законом от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (с изменениями)
15. Федеральным законом от 18.07.2006 №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Учебники и учебные пособия:

1. Тимонина Т.Л., Гостиничный сервис, пособие для СПО/ РГГУ, 2020 г. (эл.библиотека Юрайт)
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: 2-е издание, Издательский центр «Академия», 2010
3. Мультимедийное модульное издание «Строим отель» 2006г. People & Life media group.
4. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». /Учебное пособие. – М.: КноРус, 2007.
5. Котлер Ф., Боун ДЖ., Менкез Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. /Учебное пособие. – М.: «Юнити», 2007
6. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учеб. Пособие. – М.: Финансы и статистика, 2006 – 144 с.
7. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». /Учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2007

Дополнительные источники:

Учебники и учебные пособия:

1. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2001.- 95 с.
2. Лесник А.Л.. Международная система классификации отелей: М.: Проф.ОбрИздат, 2003. - 320с.

3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2007
4. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Фи-нансы и статистика, 2005,-192 с: ил.
5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Книгодел МАТГР, 2004
6. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник./ Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.
7. Сенин В.С. Организация международного туризма. /Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005.

Электронная библиотека: Znanium.com и Юрайт

8. Семеркова Л.Н. .Технология и организация гостиничных услуг: Уч./. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015
9. Тимонина Т.Л., Гостиничный сервис, пособие для СПО/ РГГУ, 2020 г.
10. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2020.

Отечественные журналы:

1. «ОТЕЛЬ»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO - отель»
5. «Информационные технологии»

Интернет-ресурсы

1. <http://www.travelmole.com>
2. www.hotelnews.ru
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru/>
6. <http://www.gaomoskva.ru>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения каждого раздела модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно-тренинговом кабинете службы бронирования гостиничных услуг.

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг» является освоение следующие дисциплины «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», «Английский язык», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

Изучение каждого раздела профессионального модуля завершается дифференцированным зачетом.

Учебная и производственная (по профилю специальности) практика завершаются дифференцированным зачетом.

При проведении практических и лабораторных занятий в рамках освоения междисциплинарного курса «Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг» в зависимости от сложности изучения темы рекомендуется деление на подгруппы.

Изучение программы модуля завершается квалификационным экзаменом, который предполагает представление портфолио профессиональных достижений студента и защиту методических материалов.

Условием для освоения данного модуля является освоение профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно – педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

- наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю изучаемых модулей;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Мастера: наличие 5–6 квалификационного разряда 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 потребителя и оформлять его	Точность и правильность оформления заявки на резервирование номера/ов (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке; ▪ Правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера (при непосредственном общении с гостем и по телефону); ▪ Полнота предоставляемой гостям информацию о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях; ▪ Правильность применения базы данных постоянных гостей при приеме заявки на резервирование номера; ▪ Грамотность и точность регистрации и ведения учета принятых заявок на резервирование номеров;	Оценка в рамках текущего контроля: • результатов работы на практических занятиях; • результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; • результатов тестирования. Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию	Правильность внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему;	Оценка в рамках текущего контроля:

	▪ Правильность оформления (расплинтовать) блока группы бронирования по фамилиям гостей; - уведомление о подтверждении/аннулировании бронирования и визовой поддержке; ▪ Правильность внесения изменения в заказ на бронирование и перебронирование номера; ▪ Грамотность обоснования аннулирования бронирования; ▪ Правильность составления графика заезда гостей и составлению отчетов по бронированию мест в отеле; ▪ Правильность формирования плана загрузки номерного фонда на день;	• результатов работы на практических занятиях; • результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; • результатов тестирования. Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик
ПК 1.3. Информировать покупателя о бронировании	☐ Грамотность ведения телефонных переговоров; ☐ Правильность использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;	Оценка в рамках текущего контроля: • результатов работы на практических занятиях; • результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; • результатов тестирования. Экспертная оценка

		освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик
--	--	---

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	- точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д. ; - наличие положительных отзывов по итогам учебной практики.	Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе учебной практики. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность	- точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг;	

и качество	- полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональной задачи	
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- способность принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии; -принимать стандартные и нестандартные решения в процессе оказания услуг бронирования;	
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- умение находить и использовать информацию для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	
ОК 5 Использовать информационно- коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- демонстрация навыков использования информационно- коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	
ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.	
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.	
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и	- планирование обучающимся повышения личностного и	

личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	квалификационного уровня.	
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	