

«ГБПОУ «СЕВЕРО – КАВКАЗСКИЙ ЛЕСНОЙ ТЕХНИКУМ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования

Специальность: 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Квалификация: «Менеджер»

2016 год

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **43.02.11 «Гостиничный сервис»** (базовый уровень) среднего профессионального образования Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. N 475. и примерной программой, рекомендованной Экспертным советом по профессиональному образованию Федерального государственного учреждения Федерального института развития образования (ФГУ ФИРО), 2011 год

Организация разработчик: **Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Северо-Кавказский лесной техникум»**

Разработчики:

Преподаватель Кодоева Марина Аликовна

«Утверждаю»

Зам. Директора по учебной работе

_____ **Селимов Ш.А.**

« 31 » августа 2016 год

Одобрена цикловой комиссией
Общепрофессиональных и специальных дисциплин
Протокол № 1 от « 30 августа » 2016 года

Председатель _____ **Зозуля Г.М.**

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения примерной программы	-----
1.2. Цель и задачи профессионального модуля	-----
1.3. Рекомендуемое количество часов	6
<u>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u>	<u>7</u>
<u>3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПМ</u>	<u>8</u>
3.1. Тематический план профессионального модуля	8
3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю	9
<u>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u>	<u>23</u>
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	23
4.2. Информационное обеспечение обучения	23
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса	26
<u>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ (ВПД)</u>	<u>26</u>

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»

МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис 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.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;

уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;

- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных клиентов, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 261 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 207 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 138 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 69 часа;

учебной и производственной практики – 54 часа.

2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»

МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования

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

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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1	Раздел 1. Прием заказов на бронирование от потребителей	86	62	20	-	24	-	-	-
ПК 1.1	Раздел 2. Прием заказов на бронирование от потребителей	52	34	8	-	18	-	-	-
ПК 1.2	Раздел 3. Документационное обеспечение бронирования.	30	18	6	-	12	-	-	-
ПК 1.3	Раздел 4. Информирование потребителей о бронировании	39	24	6	-	15	-	-	-
	Учебная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	108						54	54
		207	138	40	-	69		54	54

3.2 Содержание обучения профессионального модуля (ПМ) «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)	Объем часов	Уровень освоения *
1	2	3	4
МДК.01.01. Организация деятельности службы бронирования		138/54	
Раздел 1. Прием заказов на бронирование от потребителей		62/20	
Тема 1.1. Основные функции и службы гостиницы	Содержание	18/6	
	1 Введение. Гостиничный бизнес России в прошлом и на современном этапе. История развития гостиничного бизнеса в России.	2/2	2
	2 Классификация гостиниц. Перспективы развития гостиничного бизнеса.	2/4	
	3 Жизнедеятельность гостиницы. Организационная структура управления гостиницей.	2/6	2
	4 Характеристика основных гостиничных служб.	2/8	
	5 Стандарты качества обслуживания в гостиницах.	2/10	2
	6 Изучение показателей оценки деятельности гостиницы	2/12	
	Практические занятия	6	
	1 Составление и обоснование организационной структуры службы бронирования/приема и размещения гостиницы	2/14	
2 Решение задач по выявлению показателей оценки деятельности гостиницы..	2/16		
3 Анализ полученных результатов	2/18		
Тема 1. 2. Организация и технология работы службы бронирования	Содержание	8/2	
	1 Службы бронирования: цели, основные функции, состав персонала, стандартное оборудование. Проблемы службы бронирования.	2/20	2,3
	2 Требования к обслуживающему персоналу. Организация рабочего места службы бронирования. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования.	2/22	2,3
	3 Нормативную документацию, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования	2/24	3
	4 Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.	2/26	

3.2 Содержание обучения профессионального модуля (ПМ) «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)	Объем часов	Уровень освоения *
1	2	3	4
Тема 1. 2. Организация и технология работы службы бронирования	Практические занятия	2	
1	Деловая игра «Организация службы приема и размещения гостей»	2/28	
Тема 1.3. Бронирование и оформление заказов	Содержание	34/12	
1	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование.	2/30	2
2	Определение и показатели бронирования.	2/32	2
3	Виды бронирования: гарантированное.	2/34	2
4	Виды бронирования: негарантированное	2/36	2
5	Виды бронирования: Двойное бронирования	2/38	2
6	Изучение способов гарантирования бронирования.	2/40	2
7	Способы бронирования..	2/42	2
8	Способы резервирования мест в гостиницах.	2/44	2
9	Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.	2/46	2
10	Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.	2/48	2
11	Бронирование с использованием Интернета и туроператора	2/50	2

3.2

3.3 Содержание обучения профессионального модуля (ПМ) «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)	Объем часов	Уровень освоения *
1	2	3	4
Тема 1.3. Бронирование и оформление заказов	Практические занятия	12	
	1 Анализ бронирования с использованием телефона	2/52	
	2 Анализ бронирования с использованием Интернета	2/54	
	3 Анализ бронирования с использованием туроператора.	2/56	
	4 Анализ бронирования через сайты отелей	2/58	
	5 Анализ бронирования через системы интернет-бронирования	2/60	
	6 Анализ бронирования через центральную систему бронирования	2/62	

3.2 Содержание обучения профессионального модуля (ПМ) «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)	Объем часов	Уровень освоения *
1	2	3	4
Тема 1.3. Бронирование и оформление заказов	Содержание	34/8	
	1 Оформление заказов на бронирование номеров.	2/64	2
	2 Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним.	2/66	2
	3 Формы, бланки заявок на бронирование	2/68	2
	4 Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.	2/70	
	5 Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.	2/72	2
	6 Автоматизированные системы управления в гостиницах.	2/74	2
	7 Рынок автоматизированных систем управления.	2/76	2
	8 Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	2/78	2
	9 Ознакомление с технологией online бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ	2/80	2
	10 Анализ бронирования через Глобальную дистрибьюторскую систему GDS и при непосредственном общении с гостем	2/82	
	11 Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2/84	
	12 Преимущества и недостатки каждого из видов бронирования по отношению к гостю, по отношению к гостинице	2/86	

3.2 Содержание обучения профессионального модуля (ПМ) «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)		Объем часов	Уровень освоения *
1	2		3	4
Тема 1.3. Бронирование и оформление заказов	13	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	2/88	
	Практическое занятие №4		8	
	1	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ и бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2/90	
	2	Бронирование номера в программе автоматизации гостиницы.	2/92	
	3	Квалификационные требования к работникам службы бронирования гостиницы.	2/94	
	4	Ресурсы, выделяемые в пользование начальнику службы бронирования. Внутренние взаимодействия сотрудников персонала службы бронирования.	2/96	
Раздел 2. Документационное обеспечение бронирования.			12/6	
Тема 2.1. Документационное обеспечение бронирования	Содержание		12/6	
	1	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2/98	3
	2	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками.	2/100	3
	3	Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2/102	2
	4	Взаимодействие гостиниц с различными организациями. Особенности взаимодействия гостиниц с туроператорами, организациями, компаниями.	2/104	3
	5	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.	2/106	2
	6	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2/108	3

Содержание обучения профессионального модуля (ПМ) «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)	Объем часов	Уровень освоения *
1	2	3	4
Тема 2.1. Документационное обеспечение бронирования.	Практические занятия	6	
	1 Заполнение бланков. Формы, бланки заявок на бронирование. Оформление бланков для бронирования	2/110	
	2 Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования с использованием профессиональных программ. Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ	2/112	
	3 Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей	2/114	
Раздел 3. Информирование потребителей о бронировании		18/4	
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы	Содержание	18/4	
	1 Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	2/116	2
	2 Ознакомление с правилами ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	2/118	
	3 Этикет телефонных переговоров в гостинице.	2/120	
	4 Принципы взаимодействия службы бронирования с другими отделами гостиницы.	2/122	2
	5 Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и другими отделами гостиницы.	2/124	
	6 Основы грамматики и фонетики иностранного языка, лексико – грамматический материал необходимый для общения на иностранном языке в процессе бронирования.	2/126	2
	7 Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	2/128	
	8 Ознакомление с речевыми стандартами деловой корреспонденции. Протокол и этикет в деловом общении.	2/130	2
9 Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	2/132		

3.2 Содержание обучения профессионального модуля (ПМ) «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)	Объем часов	Уровень освоения *
1	2	3	4
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы	Практические занятия	4	
	1 Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд	2/134	
	2 Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам. Решение ситуационных задач	2/136	
Итоговое занятие	Содержание	2	
	1 Итоговое занятие Контрольная работа	2/138	3
Всего\		138	
В том числе практических занятий:		40	

Самостоятельная работа при изучении МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования

Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем).

Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.

Тематика внеаудиторной самостоятельной работы при изучении МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования

1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы.
2. Подготовка к практическим занятиям
3. Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса
4. Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России»
5. Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления малой гостиницы»
6. Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице»
7. Подготовка ответов на контрольные вопросы
8. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле»
9. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле»
10. Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле
11. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий
12. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора
13. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования
14. Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления»
15. Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы
16. Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы».
17. Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования»
18. Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним».
19. Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с

гостями при бронировании Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании»		
Учебная практика Виды работ:	54	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа 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 запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 10. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам 17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 18. Создание отчетов по бронированию 19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. 		
Итого:	54	
Содержание учебного материала	Объем часов	Уровень освоения *

Производственная практика (по профилю специальности) по МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования Виды работ:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. 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 2. 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. Оформление принятых заявок на резервирование номеров 6. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования 7. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 8. Внесение изменений в заказ на бронирование 9. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. 		
Дифференцированный зачет по производственной практике		
Экзамен (квалификационный)		
Всего по модулю деятельности МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования		

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).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»

МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

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

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Бронирование гостиничных услуг»:

- компьютерный стол, интерактивная доска (или экран), компьютер для преподавателя;
- компьютерные столы, компьютеры для обучающихся;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- электронные видеоматериалы;

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.

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
5. 25.01.1995 г.
6. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной
7. гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 года)
8. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 году

9. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25 апреля 1997 г. №490 (в ред.
10. Постановления Правительства РФ от 02.10.1999г.-01.02.2005 г.)
11. 0,Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении
12. Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской
13. Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию"
14. Постановление Правительства Москвы от 18 июля 2006г № 516-ПП «О неотложных мерах по стимулированию развития гостиничного хозяйства города Москвы»
15. Приказ Федерального агентства по туризму «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» от 21 июля 2005 г. №86.
16. Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 №470 «Об утверждении перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан» (с изменениями);
17. 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);
18. Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 №9
19. Федеральным законом от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (с изменениями)
20. 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. «Бизнес Без Проблем», Ассоциация авторов ЗАО «Бонниер Бизнес Пресс», издательство «Деловой Петербург», 2003
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 mediagroup.
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
6. пособие. – М.: «Юнити», 2007
7. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учеб. Пособие. – М.: Финансы и статистика, 2006 – 144 с.
8. 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. Обр Издат, 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:
5. Финансы и статистика, 2005,-192 с: ил. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Книгодел МАТГР, 2004
6. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник./ Под ред. Проф. Чудновского А.Д.
7. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.
8. Сенин В.С. Организация международного туризма. /Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005.

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

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

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

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

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

Освоению модуля предшествует изучение дисциплин:

- ОГСЭ.03. Иностранный язык;
- ЕН.01. Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;
- ОГСЭ.01. Основы философии;
- ОГСЭ.02. История;
- ОГСЭ.В.05. Русский язык и культура речи;
- ОП.01. Менеджмент;

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на квалификационном экзамене.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Инженерно-педагогический состав: высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

**5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
(ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)
ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»**

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"> - точность и правильность оформления заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, через Интернет, центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языках; - правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера (при непосредственном общении с гостем и по телефону); - полнота предоставляемой гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях; - правильность применения базы данных постоянных гостей при приёме заявки на резервирование номера; - грамотность и точность регистрации и ведения учёта принятых заявок на резервирование номеров 	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике;
ПК 1.2. Бронировать (номера/места и дополнительные услуги) и вести документацию	<ul style="list-style-type: none"> - правильность внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему; - правильность оформления 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 составления отчётов по бронированию мест в отеле; - правильность формирования плана загрузки номерного фонда на день 	<ul style="list-style-type: none"> - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании (номеров/мест и дополнительных услуг)	- грамотность ведения телефонных переговоров; - правильность использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приёма заказа и обеспечения бронирования	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы: - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
<p>Итоговая аттестация по модулю: МДК – дифференцированный зачет (на основе накопительной системы оценки) ПМ – экзамен (квалификационный): разработка и защита методических материалов</p>		

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	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> - точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг; - полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач 	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> - принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства; - принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг 	

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	работ на производственной практике; -при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
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, руководителями и кураторами практики в ходе обучения	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	– самоанализ и коррекция результатов собственной работы; – проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	– проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; – анализ инноваций в области бронирования гостиничных услуг	
ОК 10. Обеспечивать безопасные условия труда в профессиональной деятельности	– готовность к исполнению воинской обязанности с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	