

	Министерство образования и науки Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ
	Учебно-методическая документация

УТВЕРЖДАЮ
 Директор колледжа

 И.Г. Старкова
 (подпись)
 «29» 08 2014 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
 ПМ.01. БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Специальность:
 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника: менеджер
 (базовая подготовка)

Согласовано:

Зам. начальника УМУ НовГУ по СПО
 _____ /Е. В. Михайлова/
 (подпись)
 «29» 08 2014 г.

Зам. директора по УПР
 _____ Г.М. Хохленкова
 (подпись)
 «29» 08 2014 г.

Заместитель директора по УМ и ВР
 _____ /Л. Ю. Кованцева/
 (подпись)
 «29» 08 2014 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта СПО (далее – ФГОС) (приказ Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014 года № 475) по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис в соответствии с учебным планом.

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» Многопрофильный колледж НовГУ, Гуманитарно-экономический колледж.

Разработчик: _____/преподаватель колледжа

Рабочая программа принята на заседании предметной (цикловой) комиссии протокол № 1 от ~~2009~~ 2014

Председатель предметной (цикловой) комиссии Prof

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
1.1. Область применения рабочей программы.....	4
1.2. Цель и задачи профессионального модуля.....	4
1.3. Рекомендуемое количество часов.....	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПМ.....	7
3.1. Тематический план профессионального модуля.....	7
3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю...	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	18
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	18
4.2. Информационное обеспечение обучения	18
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса	19
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса	19
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	20

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Бронирование гостиничных услуг

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии ФГОС по специальности СПО 43.02.11. Гостиничный сервис 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.

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 коммуникационных 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 рабочей программы профессионального модуля.

Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля:
всего – 255 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 183 часа, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося –122 часа;
самостоятельной работы обучающегося – 61 час
учебной и 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 технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды ПК	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практик и)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, Часов	Производственная (по профилю специальности), Часов
			Всего, часов	В т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, Часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	Раздел 1. Организация службы бронирования	183	122	63	-	61	-	-	-
	Учебная практика	36	-	-	-	-	-	36	
	Производственная практика	36							36
	Всего:	255	122	63	*	61	*	36	36

**3.2. Содержание обучения профессионального модуля
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	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. ПМ.01 Организация службы бронирования		183	
МДК 01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг		183	
Тема 1.1 Введение.	Содержание учебного материала Основы взаимоотношений между персоналом и гостями отеля.	2	1,2
Тема 1.1. Основы взаимоотношений внутри коллектива современной гостиницы	Содержание учебного материала Маркетинговая политика гостиницы. Основы взаимоотношений внутри коллектива современной гостиницы.	2	1,2,3
	Понятие «услуга» как результат взаимодействия между покупателем и продавцом.	2	
	Практическое занятие №1 Примеры нестандартных ситуаций в гостинице (ролевая игра)	2	
	Практическое занятие №2 Введение систем наград и поощрений за качественное обслуживание	2	
Тема 1.2. Принципы организационного построения гостиничных предприятий	Содержание учебного материала Классификация гостиниц	2	1,2,3
	Виды организационных структур	2	
	Организационная структура гостиницы	2	
	Практическое занятие №3 Создание организационной структуры (на примере конкретной гостиницы)	2	
	Практическое занятие №4	2	

	Проблемы классификации гостиниц		
Тема 1. 3. Основные службы в гостинице	Содержание учебного материала Службы в гостинице	2	1,2,3
	Функциональная структура гостиницы	2	
	Организация службы бронирования	2	
	Практическое занятие №5 Организовать рабочее место службы бронирования	2	
Тема 1.4. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров	Содержание учебного материала Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров	2	1,2,3
	Последовательность и технология резервирования мест в гостинице по Интернету	2	
	Бронирование в Глобальной системе бронирования (GDS)	2	
	Практическое занятие №6 Технология резервирования гостиничных номеров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	2	
Тема 1. 5. Типы бронирования	Содержание учебного материала Виды гарантированного бронирования	4	1,2,3
	Негарантированное бронирование, сверхбронирование	2	
	Практическое занятие №7 Осуществлять гарантирование бронирования различными методами	2	
Тема 1. 6. Подтверждение бронирования	Содержание учебного материала Процесс обработки письма-заявки на размещение	2	1,2,3
	Практическое занятие №8 Составить текст подтверждения бронирования	2	
	Практическое занятие №9 Работа с листами ожидания и бланками изменений в бронировании. Составить текст отказа в бронировании	4	
Тема 1. 7. Аннуляция бронирования	Содержание учебного материала Правила аннуляции гарантированного бронирования по кредитным картам, негарантированного бронирования	2	1,2,3

	Практическое занятие №10 Аннуляция бронирования. Работа с бланками отмены бронирования	2	
Тема 1.8. Телефонный этикет	Содержание учебного материала Правила ведения телефонных переговоров с гостями при бронировании	2	1,2,3
	Практическое занятие №11 Технология бронирования по телефону. Консультация потребителей о применяемых способах бронирования.	2	
Самостоятельная работа при изучении раздела 1. ПМ 01 Изучение нормативной документации Проработка конспектов занятий и учебной литературы. Подготовка к практическим занятиям Подготовка сообщений по темам Подготовка аналитических справок Составление кроссвордов, ребусов, тестов по темам.		30	
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1.Классификация гостиниц 2. Структура гостиницы. 3.Запросы на бронирование номеров. 4. Рабочее место службы бронирования. 5. Гарантированное бронирование. 6. Негарантированное бронирование. 7. Бронирование в Глобальной системе бронирования 8. Аннуляции гарантированного бронирования по кредитным картам. 9. Аннуляции негарантированного бронирования . 10. Перспективы развития гостиничного бизнеса 11. Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2001			
Учебная практика Виды работ знакомство с рабочим местом службы бронирования ; изучение документации по оформлению бронирования гостиничных услуг (других средств размещения); пассивное участие в бронировании гостиничных услуг работником гостиницы; знакомство с ведением телефонных переговоров и телефонным этикетом на рабочем месте;		36	

знакомство с модулем бронирования компьютерной программы отеля; проверка соответствия между качеством выполняемых работ и стандартов бронирования.		
Производственная практика (по профилю специальности) итоговая по модулю Виды работ оформление и составление заявки на бронирование по телефону; осуществление учета и хранения отчетных данных; ведение телефонных переговоров; аннулирование бронирование; консультирование потребителей о применяемых способах бронирования; осуществление гарантирования бронирования различными методами; использование технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования	36	
Всего	255	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета
Организация деятельности службы бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

комплект учебно-методической документации;
тестовые задания;
комплект бланков отмены бронирования;
комплект бланков изменений в бронировании (на русском и англ. языках);
образец текста переподтверждения бронирования;
образец текста подтверждения бронирования (на русском и англ. языках);
образец бланка гарантийного письма (на русском и англ. языках);
образец бланка гарантии бронирования;
образец заявки на бронирование (на русском и англ. языках).

Технические средства обучения: мультимедийная установка.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательные
производственную практику.

Оснащение рабочих мест на производственной практике:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- копировальная техника;
- комплект законодательных и нормативных документов;

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Крутик А. Б. Предпринимательство в сфере сервиса. - М.: Академия, 2011.-160 с.
2. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. - М.: Академия, 2011.-208 с.
3. Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. – М.: Академия, 2012. – 208 с.
4. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие. – М.: ИНФРА- М, 2013. – 304 с.- (ПРОФИЛЬ)

Дополнительные источники:

1. Каурова А.Д. Организация сферы туризма. - М.: Герда, 2008. – 368 с.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: ФОРУМ, 2008. – 352 с.
3. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: ФОРУМ, 2008. – 352 с.
4. Буйленко В.Ф. Туризм. – Ростов-н/Д:Феникс,2008.–412 с.
- 5.Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш.учеб.заведений-М.:Издательский центр «Академия», 2009.
6. Джанджугазова Е.А., Маркетинг в индустрии гостеприимства: Учебное пособие для студ.
7. Ёхина М.А., Организация обслуживания в гостиницах:учеб. пособие для студ.сред.проф. образования – М: Издательский центр «Академия», 2009.
8. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие. – 2-е изд. – Мн.: Новое знание, 2010.
9. Кусков А.С., Гостиничное дело: Учебное пособие – 2-е изд., испр.-М.:Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2010.

10. Сорокина А.В., Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. – М.: Альфа – М; ИНФРА –М., 20010
11. Романов В.А., Гостиничные комплексы. Учебное пособие.-М.: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д:Издательский центр «МарТ»,2008.
12. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В., Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.: Финансы и статистика, 2011

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса.

Занятия проводятся в учебном кабинете «Организация деятельности службы бронирования», оснащенном необходимым учебным, методическим обеспечением

В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикумы, работа студентов над рефератами.

Освоению данного модуля предшествует изучение следующих дисциплин:

естественно-научного цикла «География туризма», профессионального цикла: «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», «Безопасность жизнедеятельности» и изучение в рамках ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Горничная)» МДК05.01. Обслуживание номерного фонда гостиницы служащими хозяйственной службы (отдела).

Практические занятия как составная часть профессионального модуля проводятся в учебном кабинете «Организация деятельности службы бронирования».

Учебная практика проводится в четвёртом семестре после изучения МДК 01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики профессионального модуля.

Учебная и производственная практика проводится в организациях, с которыми заключены договора о проведении практики.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу и осуществляющих руководство практикой:

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

- высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- прохождение стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

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
ПК1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его	• соблюдение требований к организации рабочего места службы бронирования; демонстрация доброжелательного и вежливого приветствия клиента; грамотное установление доверительных отношений, с гостем ; • соблюдение этических норм общения и правил невербальной коммуникации; • оперативный, в соответствии с правилами гостиницы, прием от потребителей заказа, полученного разными способами; • фиксирование полученной информации в бланке-заявке на бронирование, с соблюдением требования к заполнению бланков; • соблюдение требований к оформлению и составлению различных видов заявок и бланков; ведению учета и хранению отчетных данных в соответствии с ГОСТ 53423 -2009, ГОСТ 51185- 2008	Наблюдение и экспертная оценка работы обучающегося на практических занятиях, в ходе выполнения самостоятельной работы, во время учебной и производственной практик. Дифференцированный зачет по итогам изучения МДК 01.01. Зачет по итогам учебной практики Дифференцированный зачет по итогам производственной практики (по профилю специальности). Экзамен (квалификационный) по модулю.
ПК1.2. Бронировать и вести документацию	• оперативное введение данных в электронную систему бронирования отеля, присвоение номера брони; • подтверждение бронирования, сообщение номера брони; • осуществление гарантирования бронирования различными методами; при условии гарантированного бронирования номера, • владение технологией оперативного отслеживания поступления денежных средств от гостя и выдача окончательного подтверждения бронирования; • владение технологией оформления и составления анкеты гостя; • ведение учета и хранение документов в ваучер-каталоге в соответствии с ГОСТ 53423 -2009, ГОСТ 51185- 2008 • аннулирование бронирования при	

		негарантированном и гарантированном бронировании; • владение технологией использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.	
ПК Информировать потребителя бронировании	1.3. о	• владение технологией ведения телефонных переговоров; • информирование о номере брони с помощью различных средств коммуникации; уточнение цели поездки и особых пожеланий; • предоставление соответствующей информации о дополнительных услугах гостиницы; информирование о политике гарантированного и негарантированного бронирования и условиях оплаты в соответствии с правилами гостиницы; информирование об условиях аннуляции и штрафных санкциях в случае гарантированного и негарантированного бронирования.	

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; - активное и систематическое участие в профессионально значимых мероприятиях; - анализ инноваций в области профессиональной деятельности.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- активное использование различных источников для решения профессиональных задач; - грамотная корректировка и своевременное устранение допущенных ошибок в своей работе, - выполнение самоанализа и коррекции собственной деятельности на основании достигнутых результатов	профессионального модуля Дифференцированный зачет по итогам изучения МДК 01.01. Зачет по итогам учебной практики Дифференцированный зачет по итогам
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	-обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в стандартных и нестандартных ситуациях; - демонстрация способности	производственной практики (по профилю специальности).

	принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;	Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- поиск необходимой эффективной информации; - активное использование различных источников, включая электронные, для решения профессиональных задач, - отбор и сортировка профессионально значимой информации.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- активное использование в учебной деятельности и в ходе практики информационных и коммуникационных ресурсов	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- соблюдение норм деловой культуры, этических норм при взаимодействии со студентами, преподавателями и руководителями практик, - взаимодействие со студентами, преподавателями, руководством учебной организации, руководителями практики, клиентами.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	- демонстрация собственной деятельности в роли руководителя команды в соответствии с заданными условиями	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- самостоятельная работа при выполнении технологической последовательности профессиональных задач; - системная и качественная работа по самообразованию и повышению квалификации	
ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологии в профессиональной деятельности	- активное использование в учебной деятельности и в ходе практики информационных и коммуникационных ресурсов; - анализ инноваций в области профессиональной деятельности	
ОК 10 . Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	- демонстрация готовности к исполнению воинской обязанности; - своевременное получение приписного свидетельства	

