



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

ГУМАНИТАРНО - ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Учебно-методическая документация

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

Л.Н.Мозуль Л.Н.Мозуль

« 17 » марта 2017г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПМ 01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
МДК 01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ БРОНИРОВАНИЯ
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

специальность:

43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

Квалификация выпускника: менеджер

(базовая подготовка)

СОГЛАСОВАНО:

Зам.начальника УМУ НовГУ по СПО

М.В.Никифорова М.В.Никифорова

(подпись)

« 25 » марта 2017 г.

Заместитель директора по УПР

Н.В.Яицкая Н.В.Яицкая

(подпись)

« 13 » марта 2017г.

Заместитель директора по УМ и ВР

А.П.Капустина А.П.Капустина

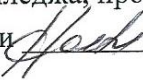
(подпись)

« 14 » марта 2017г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) (приказ Министерства образования и науки РФ от 07.05. 2014 г. № 475) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис, в соответствии с учебным планом.

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

Разработчик: Р.Н.Черникова, к.и.н., доцент, преподаватель ГЭК

Рабочая программа принята на заседании предметной (цикловой) комиссии преподавателей профессионального цикла колледжа, протокол № 5 от 13.03 2017г.
Председатель предметной (цикловой) комиссии  /С.Н.Соколова

Рецензент: Л.Ю.Куракина, к.э.н., доцент кафедры маркетинга и управления персоналом ИЭУ НовГУ им. Ярослава Мудрого

Согласовано:

Организация: ООО «Взгляд» гостиница-хостел «Круиз» г.Великий Новгород

Директор _____

(подпись)

А.Е.Павлов

(расшифровка подписи)

«__» _____ 2017г.



РЕЦЕНЗИЯ

На рабочую программу профессионального модуля ПМ 01 «Бронирование гостиничных услуг» специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», разработанную преподавателем ГЭК МПК НовГУ Черниковой Р.Н.

Представленная рабочая программа профессионального модуля ПМ 01 «Бронирование гостиничных услуг» (далее Программа) содержит все основные разделы в соответствии с Разъяснениями по формированию примерных программ учебных дисциплин НПО и СПО на основе ФГОС НПО и СПО, утверждёнными Министерством образования и науки от 07.05.2014 года.

Представленные в Программе требования к результатам освоения дисциплины соответствуют перечисленным в тексте ФГОС. Количество часов соответствует учебному плану.

Содержание учебного материала соответствует требованиям к знаниям и умениям, позволяет сформировать у обучающихся необходимые профессиональные и общие компетенции. Объём времени достаточен для освоения указанного содержания.

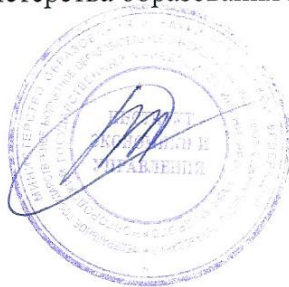
Содержание самостоятельной работы студентов направлено на выполнение требований к результатам освоения дисциплины. Тематика практических занятий соответствует формируемым профессиональным компетенциям. В Программе определены основные виды работ для производственной практики по модулю.

В представленной Программе соблюдены требования к материально-техническому обеспечению реализации профессионального модуля: указан специализированный кабинет с перечнем оборудования, обеспечивающего проведение всех видов учебной работы, указаны требования к кадровому и программному обеспечению образовательного процесса (в т.ч. и производственной практики).

Перечень основной литературы включает источники, имеющиеся в достаточном количестве в библиотеке колледжа и соответствующие требованиям ФГОС СПО.

На основе вышесказанного можно сделать заключение: представленная рабочая Программа профессионального модуля ПМ 01 «Бронирование гостиничных услуг» по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», соответствует требованиям ФГОС СПО, утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014г. № 475.

Рецензент: Куракина Л.Ю.



к.э.н., доцент кафедры маркетинга и
управления персоналом ИЭУ
имени Ярослава Мудрого

02.03.2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
1.1 Область применения рабочей программы.....	5
1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля.....	5
1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля.....	6
2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3.1 Тематический план профессионального модуля	8
3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю	9
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.....	15
4.2 Информационное обеспечение обучения.....	15
4.3 Общие требования к организации образовательного процесса.....	16
4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса.....	17
5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
6 ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	20

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности Бронирование гостиничных услуг и соответствующих профессиональных компетенция (ПК):

ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2 Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовки по профессиям рабочих: 11695 «Горничная», 20063 «Администратор гостиницы», 25627 «Портье»

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

С целью освоения указанного вида профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

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

уметь:

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

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок на бронирование и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и коммуникационных технологий для приёма заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств;
- 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 – 300 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 192 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки - 128 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 64 часа;

учебной и производственной практики – 108 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

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

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-коммуникативные 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 (подчинённых), 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 профес-сиональ-ных компетен-ций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебн. нагрузка)	Объём времени отведённый на освоение дисциплинарного курса					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная	Произ-водствен-ная
			Всего часов	В т.ч. практи-ческих и лаб. занятий	В т.ч. курсовая работа	Всего часов	В т.ч. курсовая работа		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1	Раздел 1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	72	48	24	-	24	-		
ПК 1.2	Раздел 2. Бронировать и вести документацию	64	44	20	-	20	-		
ПК 1.3	Раздел 3. Информировать потребителя о бронировании	56	36	14	-	20	-		
ОК 1-9 ПК 1.2 ПК 1.3	Учебная практика	36						36	
ПК 1.1-1.3	Производственная практика	72							72
	Итого	300	128	58	-	64	-	36	72

3.2 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (ПК)	Содержание учебного материала, лабораторных работ и практических занятий. Самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (если предусмотрена)	Объём часов	Уровень усвоения
МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг		192	
Раздел 1. ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг и его документальное оформление		72	
Тема 1.1 Служба бронирования: структура, назначение, организация работы службы бронирования	Содержание 1.Значение службы бронирования в деятельности гостиницы, структура службы бронирования. Организация рабочего места специалистов службы бронирования 2.Требования к персоналу службы бронирования 3.Техническое и телекоммуникационное обеспечение деятельности службы бронирования 4.Бронирование номеров и мест в гостинице: понятие, значение 5.Виды бронирования гостиничных услуг. Особенности гарантированного и негарантированного бронирования 6.Сверхбронирование: понятие, значение, применение 7.Аннулирование бронирования	12	1, 2
	Практические занятия № 1 1.История развития гостиничной индустрии в России 2.Создание информационной базы гостиницы: внесение информации о номерном фонде 3.Создание информационной базы гостиницы: внесение информации об услугах гостиницы 4.Создание информационной базы гостиницы: внесение информации о клиентах 5.Методика расчёта загрузки номерного фонда гостиницы 6.Характеристика индустрии размещения 7.Классификация средств размещения	12	1, 2

Тема 1.2. Способы бронирования гостиничных услуг. Каналы получения заявок на бронирование	Содержание 1.Заключение договоров с предприятиями, туристическими агентствами и операторами по бронированию гостиничных услуг 2.Бронирование гостиничных услуг по телефону. Правила ведения телефонных переговоров при бронировании гостиничных услуг 3.Нормативная документация регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации 4.Поведение в конфликтных ситуациях при телефонном бронировании. Работа с парадоксальными возражениями 5.Английский речевой этикет 6.Бронирование гостиничных услуг по письменным заявкам и гарантийным письмам 7.Бронирование групп туристов 8.Онлайн-бронирование	12	1,2,3
	Практические занятия № 2 1.Составление и оформление писем-заявок на бронирование гостиничных услуг 2.Составление фрагментов письма-заявки на бронирование от иностранного потребителя 3.Составление и оформление договоров между предприятиями и гостиницами по бронированию номеров или мест в гостинице 4.Внутреннее взаимодействие сотрудников службы бронирования с другими службами 5.Проектирование и анализ технической схемы бронирования гостиничных услуг 6.Должностная инструкция менеджера по бронированию 7.Составление договора о бронировании гостиничных услуг с иностранным потребителем. Перевод договоров на иностранные языки 8.Онлайн-бронирование на иностранном языке 9.Разработка проекта Стандарта ведения телефонных переговоров при бронировании гостиничных услуг 10.Бронирование по телефону: предоставление иностранному гражданину общей информации о гостинице и Правилах предоставления гостиничных услуг 11.Бронирование по телефону: предоставление иностранному гражданину информации о номерах и дополнительных услугах гостиницы 12.Бронирование по телефону: предоставление иностранному гражданину информации об условиях оплаты и способах бронирования гостиничных услуг	12	1,2

Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ.01 1. Составление конспекта 2. Словарная работа с ключевыми понятиями 3. Составление текстов на иностранном языке 4. Проработка нормативных документов регламентирующих деятельность гостиниц при бронировании		24	1,2,3
Раздел 2. ПМ.01 Организация службы бронирования		64	
Тема 2.1. Обработка заявок на бронирование, информирование потребителя о бронировании	Содержание 1. Технология обработки заявок на бронирование, полученных разными способами и оформление бронирования в письменном виде в службы гостиницы 2. Содержание писем-подтверждений и писем-отказов на заявки при письменном бронировании 3. Ведение учёта номерного фонда гостиницы 4. Порядок аннулирования брони в гостинице 5. Учёт и хранение документов по бронированию номеров или мест в гостинице 6. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности 7. Бронирование с использованием Интернета	8	2
	Практическое занятие № 3 1. Анализ бронирования через сайты отеля и системы Интернет-бронирования 2. Составление бланков заявок на бронирование номеров или мест в гостинице 3. Составление и оформление писем-подтверждений в писем-отказов на заявки по бронированию номеров или мест в гостинице 4. Составление делового письма – ответа на заявку иностранного потребителя по бронированию услуг гостиницы 5. Перевод писем-ответов на заявки иностранного потребителя по бронированию гостиничных услуг 6. Оформление брони в гостинице 7. Оформление документации по учёту номерного фонда гостиницы в письменном виде 8. Документальное оформление аннулирования бронирования в письменном виде	6	1,2
Тема 2.2. Автоматизация систем бронирования и резервирования	Содержание 1. Автоматизированные системы управления в гостиницах 2. Функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования 3. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ 4. Локальные системы бронирования 5. Бронирование гостиничных услуг в отечественных системах бронирования и резервирования туристских услуг	8	2

	Практические занятия № 4 1. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS при непосредственном общении с гостем 2. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ 3. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службой ACY, Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera. 4. Презентация на тему: «Глобальные системы бронирования» 5. Презентация на тему: «Использование информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования» 6. Подготовка сообщений на тему: «Особенности двойного бронирования» 7. Подготовка сообщений на тему: «Причины аннуляции бронирования»	8	1,2
Тема 2.3 Документационное обеспечение бронирования	Содержание 1. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования. Правила заполнения бланков бронирования. Виды заявок 2. Этапы работы с заявками. Отчёты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам) 3. Взаимодействие гостиниц с туроператорами, организациями, компаниями 4. Виды договоров на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентские бронирования 5. Использование информационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения 6. Правила заполнения и хранения отчётных данных процесса бронирования. 7. Правила и стандарты ведения документооборота	8	2,3
	Практические занятия № 5 1. Заполнить бланки и внести изменения при неявке клиентов и аннуляции бронирования с использованием профессиональных программ 2. Составить отчёты по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ 3. Сформировать план загрузки номерного фонда на день, составить график заезда гостей 4. Разбор ситуационных заданий при разрешении возможных конфликтных ситуаций в процессе бронирования	6	1,2

Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ.01 1. Составление конспектов 2. Словарная работа с ключевыми понятиями 3. Составление текстов на русском и иностранном языках для общения с клиентами при бронировании 4. Заполнение бланков для иностранных гостей в процессе бронирования 5. Подготовить презентацию на тему: «Современные базы данных для гостиниц в России и за рубежом»		20	3
Раздел 3 ПМ.01 Информировать потребителя о бронировании		56	
Тема 3.1 Взаимодействие службы бронирования с гостями отеля	Содержание 1. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи 2. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании 3. Этикет телефонных переговоров 4. Аббревиатуры принятые в гостиничной и туристской индустрии. Речевые стандарты деловой корреспонденции	10	3
	Практические занятия № 6 1. Способы информирования клиентов о подтверждении бронирования 2. Ролевая игра «Ведение телефонных переговоров с гостем отеля» 3. Защита реферата на тему «Информирование потребителя о бронировании»	8	
Тема 3.2 Особенности межкультурной коммуникации в гостиничном обслуживании	Содержание 1. Этика и этикет делового общения в США и Европе 2. Этика и этикет делового общения в странах Азии 3. Этика и этикет делового общения в арабских странах 4. Этика и этикет делового общения в странах Латинской Америки 5. Этика и этикет делового общения в скандинавских странах	12	2
	Практические занятия № 7 1. Правила ведения переговоров с клиентами из разных стран мира	6	
Самостоятельная работа при изучении раздела 3 ПМ.01 1. Составление конспектов 2. Словарная работа с ключевыми понятиями 3. Подготовка презентаций на тему: «Этика и этикет делового общения в разных странах мира» 4. Разработка информационного материала для потребителей о бронировании гостиничных услуг 5. Изучение особенностей правового регулирования онлайн-бронирования в Российской Федерации 6. Изучение правовой базы документального оформления работы с турфирмами и туроператорами по бронированию		20	2,3

Учебная практика Виды работ: - ознакомление с рабочим местом службы бронирования; - составление необходимой документации при бронировании; - формирование предварительного заказа на места и номера в гостинице; - формирование графика заезда гостей на каждый день, неделю, месяц	36	2,3
Производственная практика Виды работ: - приём заказов на бронирование от потребителей; - выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения; - информирование потребителя о бронировании; - организация рабочего места службы бронирования; - оформление и составление различных видов заявок; - ведение учёта и хранения отчётных данных; - ведение телефонных переговоров на русском и иностранном языках; - аннулирование бронирования; - консультирование потребителей о способах бронирования; - осуществление гарантированного бронирования различными методами; - использование технических и телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приёма заказа и обеспечения бронирования	72	2,3
Всего	300	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие:

- учебного кабинета и рабочих мест кабинета;
- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.).

Технические средства обучения:

- компьютер;
- проектор с экраном;
- телевизор;
- принтер;
- компьютерные программы по АСУ.

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие:

- учебного кабинета и рабочих мест кабинета;
- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.).

Технические средства обучения:

- компьютер;
- проектор с экраном;
- телевизор;
- принтер;
- компьютерные программы по АСУ.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Законодательные акты:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации

2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996г. – 25.10.2007г.)

3. Федеральный закон от 25.07.2002г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации (с изменениями)

4. Федеральный закон № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчётов и (или) расчётов с использованием платёжных карт» от 22.05.2003г.

5. Кодекс РФ «Об информации, информатизации и защите информации» от 25.01.1995г.

6. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25.04 1997г. (в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10 1995 – 01.02. 2005г.)

7. Приказ Федерального агентства по туризму «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» от 21.06.2005г. № 86

8. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации 2.11.1981г.

9. ГОСТ Р 51185-(* Туристские услуги

10. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификации гостиниц»

Учебники и учебные пособия:

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. – М.: Издательский центр «Академия», 2016
2. Брашнов А.Г. Гостиничный сервис и туризм. – М. Альфа-М-Интра-М, 2014
3. Гидин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2014
4. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. – М.: Издательский центр «Академия», 2015
5. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2014
6. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2014

Дополнительные источники:

Учебники и учебные пособия:

1. Володамонова Н.Ю. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии. – М.: Издательство «Талер», 2001
2. Гостиничное дело. Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2016
3. Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. Организация гостиничного дела. Учебное пособие – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2016
4. Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса. Учебное пособие. – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2012
5. Шиловская Л.П. Человек и его потребности. Учебное пособие.- М.: Альфа-М-Инфра-М, 2013

Журналы:

1. «Гостиничное дело»
2. «Гостиница и ресторан»

Интернет-ресурсы:

1. www.Amaks-hotels.ru
2. www.AsimutHotels.ru
3. www.Libra.ru
4. www.Hotelnews.ru

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Занятие проводится в учебном кабинете оснащённом необходимым учебным, методическим материалом.

В преподавании используется лекционно-семинарская форма проведения занятий, практикумы, работа студентов над рефератами.

Учебная практика завершается зачетом в 4 семестре, и производственная практика завершается дифференцированным зачётом в 4 семестре.

Итоговая аттестация по МДК 01.01 в форме дифференцированного зачета в 4 семестре. Изучение программы модуля завершается экзаменом квалификационным в 4 семестре.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по профессиональному модулю и осуществляющих руководство практикой:

- высшее образование соответствующее профилю преподаваемого модуля;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- прохождение и стажировка в профильных организациях не реже 1 раз в три года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результатов	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Принимает заказ от потребителей и оформляет его	• знание видов и способов бронирования; • знание этических и технических основ ведения телефонной и деловой беседы, поведения в конфликтных ситуациях; • знание правил заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств, туроператоров	Тестирование, интерпретация результатов наблюдения за ходом деловых игр, экспертная оценка выполнения практических заданий
ПК 1.2. Бронирует и ведёт документация	• знание видов заявок по бронированию и действий по ним; • знание особенностей и методов гарантированного и негарантированного бронирования; • знание последовательности и технологии резервирования мест в гостинице; • знание правил аннулирования бронирования	Экспертная оценка выполнения практических заданий, устный опрос, тестирование
ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании	• знание состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий; • понимание важности и направлений инновационных решений при бронировании	Тестирование, устный опрос

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. Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии,	• демонстрирует понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии; • качественно выполняет профессиональную деятельность в сфере гостиничной индустрии;	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися на практических

проявляет к ней устойчивый интерес	• применяет знания на практике	занятиях, при прохождении практики
ОК 2. Организует собственную деятельность, определяет методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество	• понимает суть профессиональных задач; • формулирует цель и задачи предстоящей профессиональной деятельности; • представляет конечный результат деятельности в полном объёме; • выбирает методы и способы выполнения профессиональных задач	Анализ решения профессиональных задач, экспертная оценка практической работы
ОК 3. Принимает решения в стандартных и нестандартных ситуациях и несёт за них ответственность	• выбирает методы принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях, понимает меры своей ответственности; • определяет проблему в профессионально ориентированных ситуациях; • планирует поведение в профессионально ориентированных ситуациях, вносит коррективы, контролирует ситуацию	Избирательные задания по решению ситуаций и их прогнозирование
ОК 4. Осуществляет поиск и использует информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	• извлекает и анализирует информацию из различных источников; • понимает способы поиска и анализа информации; • пользуется справочной литературой, материалами периодических изданий, стандартами; • применяет найденную информацию для решения профессиональных задач	Экспертная оценка выполнения практических заданий, образцы и типовые бланки для решения профессиональных задач
ОК 5 Использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	• элементарные компьютерные навыки; • умение работать с информационными, справочно-правовыми системами «Консультант Плюс», «Кодекс», АСУ, «Русский отель», «Эдельвейс», Предприятие Румба8 Управление отелем, программой 1С • пользуется электронной почтой, ресурсами локальных и глобальных информационных сетей	Самостоятельная работа, отчёт по практической работе с использованием ПО
ОК 6 Работать с потребителями и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	• использование конструктивных способов общения с коллегами, руководством, клиентами; • грамотно ставит и задаёт вопросы по организации бронирования гостиничных услуг; • способность координировать свои действия с другими участниками общения • способность контролировать своё поведение, свои эмоции, настроение	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися
ОК 7 Берёт на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), за результат выполнения заданий	• способность добровольно брать на себя ответственность за общекомандный результат; • самоанализ и коррекция результатов собственной работы; • осознанно ставит цели овладения различными видами работ и определяет соответствующий конечный продукт	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися на практических занятиях и прохождении практики
ОК 8. Самостоятельно определяет задачи	• владеет методикой самостоятельной работы при обучении;	Экспертная оценка практического за-

профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации	• осознанно ставит цели овладения различными аспектами профессиональной деятельности; • реализует поставленные цели, понимает роль повышения квалификации для самореализации в профессиональной сфере	дания
ОК 9 Ориентируется в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	• понимает суть инноваций, применяемых и внедряемых в гостиничную индустрию; • применяет новые методы и технологии в профессиональной деятельности; • адаптируется в новых ситуациях	Наблюдение за обучающимися, оценка навыков решения задач с использованием инновационных приёмов и методов
ОК 10 Исполняет воинскую обязанность, в том числе с применением полученных знаний (для юношей)	• демонстрирует готовность к исполнению воинской обязанности; • понимает суть воинской обязанности; • применяет профессиональные знания для исполнения воинской обязанности	Экспертное наблюдение

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]