

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Худин Александр Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.08.2016 10:41:58
Уникальный программный ключ:
08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО
протокол заседания
ученого совета от 31.08.2016 г., № 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Бронирование гостиничных услуг



Курск 2016

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет».

Разработчик:

Косинова Ж.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологии и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет».

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр. 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУ- ЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МО- ДУЛЯ	8
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬ- НОГО МОДУЛЯ	17
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРО- ФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	20

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 «Гостиничный сервис»** (базовой подготовки), укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Бронирование гостиничных услуг** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
- 1.2 Бронировать и вести документацию.
- 1.3 Информировать потребителя о бронировании.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программе повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессии рабочих (20063 Администратор гостиницы; 25627 Портье). Опыт работы не требуется.

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

уметь:

- организовать 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 гарантированное бронирование различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;

- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, 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 –276 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося –186 часов, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося –124 часа;
самостоятельной работы обучающегося –62 часа;
учебной и производственной практики – 90 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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 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 частной смены технологий в профессиональной деятельности.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.

3.1. Тематический план профессионального модуля Бронирование гостиничных услуг.

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	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. Бронирование гостиничных услуг и номеров	22	14	-	-	8	-	-	-
ПК 1.1	Раздел 2. Принятие заявок от потребителей и оформление заявок на бронирование.	54	36	16	-	18	-	-	-
ПК 1.2	Раздел 3. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице и оформление отчетов.	56	40	10	-	16	-	-	-
ПК 1.3	Раздел 4. Оформление подтверждения и аннуляции на бронирование мест и номеров в гостинице.	52	34	16	-	20	-	-	-
	Учебная практика								
	Производственная практика	90							90
	Всего:	276	124	42	-	62*	-	-	90

*в т.ч. 12 ч. консультации

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг.

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
Раздел 1. Бронирование гостиничных номеров и услуг		22	
МДК 1. Организация деятельности службы бронирования		14	
Тема 1.1. Классификация и способы бронирования	Содержание	8	
	1. Характеристика типов бронирования Особенности гарантированного, негарантированного, двойного, сверхбронирования.	8	2
	2. Документальное оформление типов бронирования.		2
	3. Способы бронирования. Особенности получения заявок по факсу, телефону, почте, интернету.		2
	4. Преимущество бронирования через центральную систему бронирования.		2
Тема 1.2. Характеристика службы бронирования	Содержание	6	
	1. Назначение и функции службы бронирования Назначение и характеристика службы бронирования. Роль персонала службы.	6	2
	2. Функции персонала службы бронирования Должностные обязанности некоторых единиц персонала службы.		2
	3. Функции персонала службы бронирования Особенности работы портье.		2

Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ		8	
Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.			
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучить Стандарты качества обслуживания при приеме гостей 2. Изучить Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. 3. Изучить должностные инструкции администратора службы бронирования. 4. Изучить должностные инструкции основного персонала службы бронирования. 5. Изучить Правила поведения персонала гостиницы. 6. Изучить должностные инструкции портье гостиницы. 			
Раздел 2. Принятие заказов от потребителей и оформления заявок на бронирование		54	
МДК 1. Организация деятельности службы бронирования		36	
Тема 2.1. Характеристика заявок на бронирование и их классификация	Содержание	22	
	1. Оформление заявки на бронирование Характеристика заявок на бронирование и способы их отправки.	12	2
	2. Особенности заявок на гарантированное и негарантированное бронирование.		
	3. Виды заявок на бронирование Особенности классификации заявок по дате заезда, форме оплаты, по способу подачи и гражданству гостей.		1
	4. Характеристика групповых и индивидуальных заявок.		
	5. Виды заявок на бронирование Особенности составления заявок на продление проживания, на подселение к гостю, на перевод из одного номера в другой.		1
	6. Оформление заявок на бронирование от иностранных граждан Характеристика заявок от иностранных граждан. Особенности оформления заявок от иностранного гражданина.		
	Практические занятия	10	

	1.	Оформление заявок на гарантированное и негарантированное бронирование, индивидуальных заявок на бронирование.		
	2.	Оформление групповых заявок на бронирование для групп деловых туристов и групповых заявок на бронирование номеров для туристских групп, путешествующих с целью отдыха.		
	3.	Анализ заявок на бронирование, полученных по факсу, E-mail.		
	4.	Оформление заявок на продление проживания, на подселение к гостю, на перевод из одного номера в другой.		
	5.	Оформление заявок на бронирование номеров от иностранных граждан.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ			18¹	
Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических и лабораторных работ, отчетов и подготовка к их защите.				
Примерная тематика домашних заданий:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Составить бланк заявки гарантированного типа бронирования. 2. Составить заявку на продление проживания. 3. Составить заявку на бронирование номеров для туристских групп. 4. Составить технологическую схему операций по модулю «Бронирования» Fidelio Front Office. 5. Составить заявку на перевод из одного номера в другой. 6. Составить заявку на подселение к гостю. 				
Тема 2.2. Оформление заявок на бронирование через гостиничные АСУ	Содержание.		14	
	1.	Характеристика основных систем гостиничных АСУ для бронирования номеров Особенности функционирования систем Galileo, Amadeus.	8	1
	2.	Характеристика системы группового и индивидуального бронирования Fidelio Front Office.		1
	3.	Оформление заявок на бронирование с помощью модуля «Бронирование» Fidelio Front Office Характеристика модуля «Бронирование». Работа с профайлами модуля.		2
	4.	Оформление заявок на бронирование с помощью модуля «Бронирование» Fidelio Front Office		2

	Работа с профайлами модуля		
	Практические занятия	6	
	1. Решение ситуационных заданий по работе с модулем «Бронирование» Fidelio – установление тарифов на бронирование и по работе с бронированием мест и номеров		
	2. Решение ситуационных заданий по работе с оформлением подселения.		
	3. Решение ситуационных заданий по работе с заполнением профайлов.		
Раздел 3. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице и оформление отчетов		56	
МДК.1 Организация деятельности службы бронирования		40	
Тема 3.1. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице	Содержание	6	
	1. Технология бронирования мест и номеров в гостинице Последовательность обслуживания клиентов при бронировании мест и номеров. Порядок предварительного резервирования.	6	
	2. Технология ведения переговоров Особенности ведения деловых переговоров. Правила общения.		
	3. Технология ведения переговоров Особенности правил телефонных переговоров. Правила общения с нежелательным гостем		
Тема 3.2. Характеристика отчетов по бронированию и особенности их составления	Содержание	18	
	1. Правила составления отчетов по бронированию Назначение отчетов. Типы отчетов по бронированию.	12	2
	2. Особенности оформления отчетов по совершенным сделкам Особенности составления отчетов по созданию бронирования, изменению бронирования.		

	3.	Отчеты по аннуляции бронирования.		
	4.	Особенности отчетов о выплате комиссий Особенности составления отчетов с расчетом общей суммы комиссии. Отражение условий комиссии в отчетах по бронированию.		
	5.	Особенности оформления отчетов по отказам в предоставлении номеров Особенности составления отчетов по ежедневным заявкам не принятых отелем.		
	6.	Особенности оформления отчетов Связь отчетности с загрузкой номерного фонда. Особенности ведения и заполнения документации по ведению контроля за загруженностью номерного фонда.		
		Практические занятия	6	
	1.	Оформление отчетов по созданию, изменению, аннуляции бронирования.		
	2.	Составление отчетов по ежедневным заявкам. Анализ отчетов по созданию аннуляции бронирования и прогнозирование бронирования.		
	3.	Оформление отчета о выплате комиссии. Расчет общей суммы комиссии для отчета о выплате.		
Тема 3.3. Составление отчетов с использованием гостиничной АСУ	Содержание		16	
	1.	Порядок составления отчетов по бронированию при помощи модуля «Отчеты» Преимущества использования модулей гостиничной АСУ. Особенности функционирования модуля «Отчеты».	12	3
	2.	Оформление отчетов в модуле «Отчеты» Fidelio Front Office Классификация отчетов.		2
	3.	Оформление отчетов в модуле «Отчеты» Fidelio Front Office Особенности составления отчетов по проживающим гостям.		
	4.	Оформление отчетов в модуле «Отчеты» Fidelio Front Office Особенности составления отчетов по бронированию.		

	5.	Оформление отчетов в модуле «Отчеты» Fidelio Front Office Особенности составления отчетов на бронирование в модуле «Отчеты».		
	6.	Оформление отчетов в модуле «Отчеты» Fidelio Front Office Оформление отчетов по созданию и изменению бронирования в модуле «Отчеты».		
		Практические занятия	4	
	1.	Составление схемы технологического процесса оформления отчета в модуле «Отчеты» и решение ситуационных заданий по составлению отчетов по бронированию.		
	2.	Оформление отчетов по аннуляции бронирования в модуле «Отчеты».		
		Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических и лабораторных работ, отчетов и подготовка к их защите.	16 ²	
		Примерная тематика домашних заданий: 1. Составить правила оформления отчетов в гостиничной АСУ. 2. Составить отчет по созданию бронирования. 3. Составить отчет по изменению бронирования. 4. Составить отчет по аннуляции бронирования. 5. Составить отчет по выплате комиссий гостю. 6. Составить отчет по отказам в предоставлении номеров.		
Раздел 4. Оформление подтверждения и аннуляции бронирования мест и номеров в гостинице			52	
МДК 1. Организация деятельности бронирования			34	
		Содержание	16	

Тема 4.1. Оформление подтверждения бронирования	1.	Подтверждение бронирования номеров Цель подтверждения заявок на бронирование. Случаи подтверждения бронирования.	8	1
	2.	Способы подтверждения бронирования Подтверждение индивидуального и группового бронирования. Подтверждение заявок на бронирования от физических и юридических лиц. Подтверждение по факсу, E-mail, центральной системе бронирования.		1
	3.	Подтверждение заявок на бронирования от физических и юридических лиц. Подтверждение по факсу, E-mail, центральной системе бронирования.		
	4.	Оформление подтверждения бронирования Данные, необходимые для подтверждения бронирования. Бланки писем – подтверждения бронирования.		2
	Практические занятия.		8	
	1.	Решение ситуационных заданий по подтверждению бронирования.		
	2.	Оформление письма – подтверждения бронирования по E-mail физическому лицу и оформление письма – подтверждения бронирования для туристской организации.		
	3.	Оформление письма – подтверждения бронирования индивидуального и группового бронирования.		
	4.	Оформление письма – подтверждения бронирования номеров.		
	Тема 4.2. Оформление аннуляции бронирования	Содержание		18
1.		Причины отказа в бронировании Характеристика возможных причин аннуляции, стандартные и нестандартные случаи. Аннуляция по просьбе гостя.	10	2
2.		Аннуляция гарантированного бронирования Процесс отмены бронирования.		2
3.		Документальное оформление аннуляции гарантированного.		
4.		Аннуляция негарантированного бронирования Технологический процесс отмены бронирования.		2
5.		Оформление аннуляции негарантированного бронирования.		
Практические занятия		8		

	1.	Оформление аннуляции бронирования гостиницей по стандартным причинам		
	2.	Оформление аннуляции бронирования гостиницей по предоплате и аннуляции по желанию гостя.		
	3.	Решение ситуационных заданий по оформлению аннуляции гарантированного бронирования.		
	4.	Оформление аннуляции негарантированного бронирования.		
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических и лабораторных работ, отчетов и подготовка к их защите.		20 ³	
	Примерная тематика домашних заданий: 1. Составить письмо – подтверждение бронирования по заявке организации. 2. Составить письмо – подтверждение индивидуального бронирования. 3. Составить аннуляцию гарантированного и негарантированного бронирования. Указать отличия. 4. Ознакомиться с негарантированными случаями отказа бронирования в гостиницах. 5. Составить аннуляцию бронирования по предварительной плате. 6. Составить таблицу с перечнем отказа (аннуляции) бронирования.			
Примерная тематика курсовых работ (проектов) <i>Не предусмотрена</i>			-	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту)			-	
Производственная практика (по профилю специальности) итоговая (концентрированная) Виды работ: 1. 1 Ознакомление с предприятием 2. Ознакомление с Правилами предоставления гостиничных услуг. 3. Организация рабочих мест службы бронирования в гостинице. 4. Ознакомление с основными этапами обслуживания потребителей 5. Ознакомление со способами гарантированного бронирования 6. Групповое бронирование 7. Анализ заявок. Работа с заявками. 8. Аннуляция бронирования. 9. Альтернативный способ бронирования номера в гостинице с помощью интернета: достоинства и недостатки 10. Подтверждение бронирования и способы отправки подтверждения.			90	

11. Работа с жалобами клиентов. 12. Правила ведения телефонных переговоров. 13. Техническая и технологическая документация по бронированию 14. Составление отчетов по бронированию 15. Особенности работы с модулями гостиничных АСУ		
Всего	276	

¹ в т.ч.4ч.консультации

² в т.ч.4ч.консультации

³ в т.ч.4ч.консультации

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

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета «Организации деятельности службы бронирования» и тренингового кабинета «Служба бронирования гостиничных услуг».

Кабинет оборудован:

- стол преподавателя – 1 шт.
- стол аудиторный двухместный – 16 шт.
- стулья аудиторные – 36 шт.
- доска аудиторная для написания мелом – 1 шт.
- стол 1-тумбовый – 1 шт.
- кресло СН 685-1 шт.
- стенка 3-х секционная
- шкаф
- кафедра -1 шт.
- мобильный ПК (ноутбук) Emachines E620 - 1 шт.
- проектор мультимедийный ViewSonic PJ556D - 1 шт.
- экран проекционный напольный Apollo-T Screen Media - 1шт.

Специализированное оборудование:

- барная стойка
- действующие модели технологического оборудования
- кофе – машина
- кофемолка
- производственный инвентарь:
- барные ножи
- прибор для удаления сердцевины
- ложка для мороженого
- шейкер
- джиггер
- квилль
- мадлер
- нарзанчик
- штопор
- барный стакан
- айс-бакет
- стрейнер
- посуда для подачи напитков и коктейлей

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows XP Professional Open License: 47818817;
- Microsoft Office Professional Plus 2007 Open License:43219389;
- 7-Zip Свободная лицензия GNU LGPL;

- Adobe Acrobat Reader DC Бесплатное программное обеспечение;
- Mozilla Firefox Свободное программное обеспечение GNU GPL и GNU LGPL;
- Google Chrome Свободная лицензия BSD.

Тренинговый кабинет оборудован:

- стойка ресепшен – 1 шт.
- ящик с ячейками для ключей - 1 шт.
- МФУ лазерный – 1 шт.
- компьютер – 1 шт.
- телефон, факс – 1 шт.
- мягкая группа – 1 шт.
- журнальный столик – 1 шт.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. -М.: «Академия», 2014. – 240с.
2. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.С. Вариво-да, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова . - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс].
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>

Нормативные документы

1. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
2. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.
3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
4. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов: одобрена региональными комиссиями ВТО, Мадрид, ноябрь 1989 г. // Международный туризм: правовые акты / Сост. Н.И. Волошин. – М.: Финансы и статистика, 2000.
5. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
6. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
7. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.

8. О ратификации Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных: федер. закон от 19.12.2005 №160-ФЗ // Российская газета – федер. выпуск. – 2005. – № 3957.

9. Об информации, информатизации и защите информации: федер. закон от 20.02.95 №24-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2006.

10. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2007.

11. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.

12. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.

Дополнительные источники:

1. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 204 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>

2. Инграм, Х. Гостиничный бизнес : учебник / Х. Инграм, С. Медлик ; пер. А.В. Павлов. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2 ; То же [Электронный ресурс].

3. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-01392-3 ; То же [Электронный ресурс].

Периодика:

1.84832 Гостиничное дело ч/з (СПО, к. сервиса и туризма)

Интернет – ресурсы:

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.wise-travel.ru, свободный;

2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.hotelnews.ru, свободный;

3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.tourprom.ru, свободный;

4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.traveldailynews.com, свободный;

5. Сайт информационного портала «Новости туристической индустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.travelmole.com, свободный;

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательным условием проведения учебных занятий по профессиональному модулю является наличие оборудованных рабочих мест учебных кабинетов по количеству обучающихся.

Обязательным условием допуска к учебной и производственной практике (по профилю специальности) по профессиональному модулю «Бронирование гостиничных услуг» является наличие у обучающегося документально оформленного медицинского заключения о соответствии состояния здоровья условиям работы в данной профессиональной области.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) по профессиональному модулю «Бронирование гостиничных услуг» является освоение профессиональных компетенций по профессиональному модулю «Выполнение работ по рабочей профессии «Администратор»», а также освоение компетенций в рамках профессионального модуля «Прием, размещение и выписка гостей».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): высшее образование, соответствующее профилю модуля «Бронирование гостиничных услуг» по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Инженерно-педагогический состав: дипломированные специалисты, преподаватели междисциплинарных курсов и дисциплин.

Мастера: высшее или среднее профессиональное образование

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
Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	- грамотность ведения диалога при приеме заказа; - правильность определения документации, необходимой для регистрации потребителей в зависимости от гражданства; - верность оформления заявки на бронирование.	Наблюдение и оценка в ходе выполнения лабораторных работ и практических занятий; Тестирование;

Бронировать и вести документацию.	- четкость соблюдения последовательности операций при бронировании в зависимости от типа и вида бронирования; - правильность оформления необходимой документации на бронирование; - верность заполнения документов на аннуляцию бронирования; - соблюдение требований по учету и хранению документации на бронирование.	Зачёты по учебной и производственной практике и по каждому из разделов профессионального модуля; Экзамен квалификационный
Информировать потребителя о бронировании.	- точность анализа информации о бронировании в документах; - своевременность информирования потребителя об осуществлении предварительного бронирования. - грамотность выбора способа информирования.	

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
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к будущей профессии.	Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся.
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач; - корректировка профессионального поведения на основе оценки эффективности и качества выполнения работы	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практик.
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- понимание ответственности за последствия принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях профессиональной деятельности	Участие в конференциях, внеурочных мероприятиях.
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального	- эффективный поиск необходимой информации для решения профессиональных задач; - использование различных источников, включая электронные и	Экспертная

личностного развития.	Интернет - ресурсы	оценка решений ситуационных задач. Защита рефератов. Анализ самостоятельной работы.
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	-выполнение профессиональных задач с использованием современных видов оборудования	
Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- эффективное взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - своевременная помощь членам команды при выполнении профессиональных задач	
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	
Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- интерес к инновациям в области индустрии гостеприимства и туризма	
Использовать воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	Проявление интереса к профессиональной деятельности в армейских условиях.	

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу профессионального модуля ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг» для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Рабочая программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 475.

Структура рабочей программы соответствует Разъяснениям по формированию примерных программ профессиональных модулей начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденным Директором Департамента государственной политики в образовании Министерства образования и науки Российской Федерации И.М. Реморенко от 27 августа 2009 г.

Рабочая программа профессионального модуля состоит из 3 МДК:

- паспорта рабочей программы профессионального модуля;
- структуры и содержания профессионального модуля;
- условий реализации профессионального модуля;
- контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля.

В паспорте рабочей программы профессионального модуля определены область его применения, место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы, цели и задачи – требования к результатам освоения профессионального модуля; отведенное количество часов на его освоение.

Результатом освоения программного материала профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности организация деятельности службы бронирования.

В соответствии с программой максимальная учебная нагрузка обучающегося составляет 186 часов, в том числе: обязательная аудиторная нагрузка - 124 часа, самостоятельная работа обучающихся – 62 часа, учебной и производственной практики – 90 часов.

В целом рецензируемая программа профессионального модуля ориентирована на формирование общих и профессиональных компетенций, а так же на подготовку обучающихся к использованию полученных знаний и умений в своей профессиональной деятельности.

Таким образом, данная рабочая программа профессионального модуля «Организация деятельности службы бронирования» может быть рекомендована для применения в учебном процессе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент:

Бысова Т.В., преподаватель ФГБОУ ВО «Курский государственный университет» колледж коммерции, технологий и сервиса

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу профессионального модуля ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг» для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Рабочая программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 475.

Структура рабочей программы соответствует Разъяснениям по формированию примерных программ профессиональных модулей начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденным Директором Департамента государственной политики в образовании Министерства образования и науки Российской Федерации И.М. Реморенко от 27 августа 2009 г.

Рабочая программа профессионального модуля состоит из 3 МДК:

- паспорта рабочей программы профессионального модуля;
- структуры и содержания профессионального модуля;
- условий реализации профессионального модуля;
- контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля.

В паспорте рабочей программы профессионального модуля определены область его применения, место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы, цели и задачи – требования к результатам освоения профессионального модуля; отведенное количество часов на его освоение.

Результатом освоения программного материала профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности организация деятельности службы бронирования.

В соответствии с программой максимальная учебная нагрузка обучающегося составляет 186 часов, в том числе: обязательная аудиторная нагрузка - 124 часа, самостоятельная работа обучающихся – 62 часа, учебной и производственной практики – 90 часов.

В целом рецензируемая программа профессионального модуля ориентирована на формирование общих и профессиональных компетенций, а так же на подготовку обучающихся к использованию полученных знаний и умений в своей профессиональной деятельности.

Таким образом, данная рабочая программа профессионального модуля «Организация деятельности службы бронирования» может быть рекомендована для применения в учебном процессе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент:

Шкурашивский И.Д., директор гостиницы «Bed and Breakfast»

Дата _____

личная подпись М.П. _____