

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»  
Московский технологический колледж питания  
(МТКП)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

Профессионального модуля:

**ПМ. 01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

код, специальность: **43.02.11 Гостиничный сервис**

форма обучения: **очная**

2018 г.

**СОГЛАСОВАНО:**

Предметной цикловой  
комиссией «Ресторанно-  
гостиничного бизнеса»  
Протокол № 1  
от «31» августа 2018 года  
Председатель предметной  
цикловой комиссии



Н.Б.Летникова

Подпись

Фамилия

Разработана на основе Федерального  
государственного образовательного стандарта по  
специальности среднего профессионального  
образования: 43.02.11 Гостиничный сервис

Заместитель директора по учебной работе



Г.Б.Давыдова

Подпись

УТВЕРЖДЕНА: Директор колледжа



Подпись

/ Е.Н. Махиненко/

Инициалы Фамилия

СОГЛАСОВАНА:

Представитель работодателя



наименование предприятия (организации), должность



Подпись

Инициалы Фамилия

**Составитель (автор):** Сидоренко Н.Ю. ., преподаватель МТКП

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, наименование ФГБОУ

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО: 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Бронирование гостиничных услуг, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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 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. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:**

всего часов **262 часа**, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **186 часов**, включая:

консультации **14 час**;

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **126 часов**;

самостоятельной работы обучающегося **46 часов**;

производственной практики (по профилю специальности) **36 часов**;

учебной практики **36 часов**

консультации по практике **4 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:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
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.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия	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
	ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг	172	126	62		46	-		
ПК 1.1, ПК1.2 ПК.1.3	МДК 01.01 Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг	172	126	62		46	-		
	Учебная практика	36						36	
	Производственная практика	36							36
	Консультации	18							
	<b>Всего:</b>	<b>262</b>	<b>126</b>	<b>62</b>		<b>46</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
<b>ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг</b>				
<b>МДК 01.01 Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг</b>				
<b>3 семестр</b>				
Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2
	1	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.		
	2	Основные нормативные документы по правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.	2	2
	<b>Практические занятия</b>			
	1	Работа с нормативной документацией. Решение ситуационных задач по теме «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>		2	2
Ознакомление с нормативными документами ,подготовка обзора нормативно-правой базы в области гостиничных услуг				
Тема 1.2. Международные гостиничные правила	<b>Содержание учебного материала</b>		2	1
	1	Международные гостиничные правила. Международная гостиничная конвенция. Бронирование как фактор, влияющий на выбор гостя при определении гостиницы.		
	2	Основные нормативные документы по международным правилам предоставления гостиничных услуг	2	1
	<b>Практические занятия</b>			
	1	Международные и национальные акты, регулирующие деятельность гостиницы»		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> составление опорного конспекта. Реферат: Совершенствование качества предоставляемых услуг		2	2

		Ознакомление с нормативными документами.		
Тема 1.3. Понятие о службе бронирования	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	<b>1</b>
	1	Понятие бронирования номерного фонда		
	2	Место расположения службы бронирования.		
	3	Функции службы бронирования.		
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
	1	Основные функции и службы гостиницы.		
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Реферат: Функции портье по бронированию. Должностные инструкции менеджера по бронированию гостиничных услуг		<b>2</b>	<b>3</b>	
Тема 1.4 Роль службы бронирования в гостинице.	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
	1	Значение службы бронирования для функциональной гостиницы.		
	2.	Место и роль службы бронирования в среди других гостиничных служб		
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
	1	Работа с информационными материалами.		
	2	Требования к обслуживающему персоналу		
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Ознакомление с нормативными документами.		<b>2</b>	<b>2</b>	
Тема 1.5. Требования к персоналу службы	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	<b>1</b>
	1	Функции портье по бронированию. Квалификационные требования к персоналу службы бронирования.		
	2	Расстановка персонала. Требования к внешнему виду и поведению портье		
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
	1	Анализ и разработка должностных инструкций. Работа с инструкцией портье		
	2	Решение кейс ситуаций по теме Управление кадрами.		
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> подготовка доклада по теме Ознакомление с инструктивными документами. Реферат: 1. Должностная функция портье. 2. Права ответственного. Обязанности ответственного, выделяемые в распоряжении старшего администратора ресурсы. Функции персонала службы бронирования.		<b>2</b>	<b>3</b>	
Тема 1.6. Виды и	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	

способы бронирования	1	Понятие гарантированного и негарантированного бронирования.		1
	2	Виды бронирования. Двойное бронирование.		
	3	Способы бронирования.		
	4	Особенности бронирование по Интернету.		
	<b>Практические занятия</b>			
	1	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинце.	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Ознакомление с деловыми документами		2	3	
Тема 1.7 Консультирование клиентов о способах бронирования	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1	Консультирование потребителей о других видах бронирования.	2	1
	2	Консультирование потребителей о других способах бронирования		
	3	Технология консультирования		
	<b>Практические занятия</b>			
1	Сверхбронирование. Подтверждение бронирования.	2	2	
Тема 1.8. Консультирование по содержанию номерного фонда	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1	Классификация гостиничных номеров.	2	1
	2	Требования к оборудованию номеров разных категорий в гостиницах разных категорий.		
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Семинар «Современные требования комфортного проживания»	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Подготовка к семинару.		2	3	
Тема 1.9 Консультирование по услугам гостиницы.	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1.	Основные услуги гостиницы	2	1
	2	Ассортимент дополнительных услуг		
	3.	Персональные услуги		
	<b>Практические занятия</b>			
1	Деловая ситуация «Предложение персональных услуг». Решение задач.	2	2	

		<b>Самостоятельная работ</b> Решение ситуационных задач.	2	2
Тема 1.10. Консультирование клиентов по различным вопросам	<b>Содержание учебного материала</b>		2	1
	1	Выявление потребностей клиентов.		
	2	Консультирование по интересующим их вопросам и услугам		
	2	Технология консультирования.		
	<b>Практические занятия</b>		2	2
	2	Гарантированное бронирование (Guaranteed reservation)		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Составление опорного конспекта		2	3
Тема .1.11. Каналы получения заявок по бронированию.	<b>Содержание учебного материала</b>		2	1
	1	Изучение спроса на гостиничные номера. <b>Каналы получения заявок на бронирование номеров:</b> факс, телефон, почта, e-mail, Интернет-бронирование, туроператор, централизованное резервирование (присоединенная сеть бронирование и неприсоединенная). Технология различных способов бронирования и резервирования мест в гостинице (устного, письменного, компьютерного). Правила телефонного бронирования. Письменное бронирование: по почте и по факсу. Требования к факсам (фирменные бланки с указанием реквизитов компании, информация для бронирования). Требования к факсам (фирменные бланки с указанием реквизитов компании, информация для бронирования). Информация о гостях, независимо от источника бронирования.		
	2	Сотрудничество с индивидуальными клиентами.		
	3	Сотрудничество с организациями и туристскими фирмами.		
	<b>Практические занятия</b>		2	1
	1	Расчет показателя эластичности спроса и предложения. Виды передаваемой информации и каналы связи»		
	3	Решение расчетных задач по теме "Оценка эффективности деятельности службы"		
Тема 1.12. Порядок резервирования мест	<b>Содержание учебного материала</b>		2	1
	1	Перечень вопросов анкеты по бронированию .		
	2	Назначение вопросов и их роль в повышении обслуживания клиентов.		
	3	Порядок резервирования мест.		

	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Алгоритм бронирования услуг.	2	2
	2	Сверхбронирование (Overbooking)		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Составление опорного конспекта.		2	3
Тема 1.13 Прием заявок на бронирование	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1	Прием заявки по телефону	1	1
	2	Прием заявки в виде делового письма		
	3	Прием заявки по Интернету.		
	<b>Практические занятия</b>		2	2
	1	Работа с заявками.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Решение ситуационных задач.		1	3
	<b>Консультации</b>		4	
<b>4 семестр</b>				
Тема 1.14. Ведения телефонных переговоров	<b>Содержание</b>		2	1
	1.	Технология ведения телефонных переговоров.		
	2	Правила ведения телефонных переговоров.		
	<b>Практические занятия</b>		4	2
	1	Деловая игра «Прием заявки по телефону».		
	2	Деловая игра «Телефонный этикет».		
	3	Бронирование по телефону физического лица (иностранного клиента)		
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Подготовка к деловой игре.		2	3	
Тема 1.15 Разбор, регистрация и обработка заявок	<b>Содержание</b>		6	1
	1	Прием и разбор заявок. <b>Процесс обработки письма-заявки и его регистрация.</b> Основание для приема заявок на бронирование. Этапы рассмотрения заявки: принятие заявки к рассмотрению; рассмотрение заявок и принятие решения менеджером на основании анализа перспективной загрузки номерного фонда; выставление конкретных мест на бронирование. Ответственность менеджера, занимающегося рассмотрением		

		заявок и резервированием мест. Порядок и технология бронирования мест и номеров: прием заявок от клиентов или туристических фирм; информация, содержащаяся в заявке; обработка заявки; подтверждение заявки; внесение в электронную систему бронирования; внесение изменения или аннуляция заявки.		
	2	Регистрация заявок. <b>Письма-заявки на размещение.</b> Классификация заявок и действия по ним. По дате заезда: текущие заявки в день поселения от туристических фирм, организаций и физических лиц (по телефону или факсу); перспективные заявки на текущий месяц; перспективные заявки на последующие месяцы. Порядок работы. По форме оплаты: заявки на размещение с оплатой за наличный расчет и заявки с оплатой по безналичному расчету. Порядок работы. По способу передачи: заявки по факсу, по телефону, по Интернету, по центральной системе бронирования.		
	3	Обработка заявок по бронированию. По гражданству гостей: заявки на иностранных граждан, граждан РФ, граждан СНГ. По количеству человек: заявки индивидуальные и групповые. Заявки на продление проживания в гостинице. Заявки на подселение к гостю в оплаченный организацией номер. Заявки на перевод из одного номера в другой. Письма на аннуляцию заявки, изменения, дополнения к заявке. Заявки от организаций, имеющих договоры на «проживание» в квотных номерах		
	<b>Практические занятия</b>			
	1	Деловая ситуация. Работа с документацией. Заполнение заявки на бронирование мест (Форма № 10-Г). Бронирование по телефону физического лица	2	1
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> ознакомление с деловыми документами.		2	3
Тема 1.16. Поведение персонала в конфликтных ситуациях.	<b>Содержание</b>			
	1.	Виды конфликтных ситуаций при бронировании номерных мест	2	1
	2	Поведение персонала в конфликтных ситуациях		
	<b>Практические занятия</b>			
	1	Разрешение конфликтных ситуаций. Деловая ситуация «Конфликты с клиентом».	2	2
<b>Самостоятельная работа</b> Решение ситуационных задач.		2	2	
Тема 1.17. Правила заполнения бланков бронирования	<b>Содержание</b>			
	1.	Особенности заполнения бланков при индивидуальном бронировании.	2	1
	2	Сроки оформления заявок.		
	3	Подтверждение бронирования.		
<b>Практические занятия</b>		4		

	1	Технология бронирования. Решение ситуационных задач.		2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> ознакомление с деловыми документами.		2	1
Тема 1.18 Заполнение бланков групповых заявок	<b>Содержание</b>		2	1
	1	Договор между гостиницей и туристской организацией.		
	2	<b>Виды контрактов</b> по продаже гостиничных услуг: с индивидуальным клиентом или с группой клиентов. Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами и иными организациями, занимающимися бронированием мест в отеле. Документы, регулирующие взаимоотношения туркомпаний с гостиничными предприятиями. Кодекс отношений между гостиницами и турбюро, составленного UFTAA & IHA. Виды соглашений, регулирующие взаимоотношения гостиниц с туристическими фирмами: договор о квоте мест с гарантией заполнения 30-80%; договор о квоте мест без гарантии заполнения; договор о твердой закупке мест с полной оплатой; договор о текущем бронировании; агентский договор. Комиссионные, выплачиваемые турфирме, совершившей бронирование.		
	3	Правила заполнения бланков		
	4	Сроки подачи заявок и оплаты.		
	<b>Практические занятия</b>			
	1	Работа с бланками заявок. Изучение договорных отношений и Кодекса отношений между гостиницами и турбюро, составленного UFTAA & IHA. Анализ системы договорных взаимоотношений туристической компании с гостиничными предприятиями. Создание проекта сайта для формата хостел.	4	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> ознакомление с деловыми документами.		2	2
Тема 1.19. Ведение карты движения номерного фонда	<b>Содержание</b>		2	1
	1	Виды карт или графиков движения номерного фонда		
	2	Правила заполнения карты.		
	<b>Практические занятия</b>			
	1	Работа с документами.	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Ознакомление с деловыми документами.		2	3	
Тема 1.20. Ведение документации бронирования	<b>Содержание</b>		2	1
	1.	График заезда групп		

	2	Журнал бронирования.		
	3	Подтверждение бронирования		
	<b>Практические занятия</b>			
	1	Работа с бланками заявок. Оформление и составление различных видов заявок и бланков на бронирование. Заполнение бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов. Описание процесса обработки письма-заявки на размещение и оформление подтверждения бронирования	2	2
	2	Работа с документами. Заполнение форма бронирования посредством системы Интернет.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> подготовка опорного конспекта		2	3
Тема 1. 21. Аннулирование заявки	<b>Содержание</b>			
	1.	Понятие об аннуляции заявки		
	2	Правила аннуляции заявки при индивидуальном и групповом бронировании.	2	
	3	Правила внесения изменений в заявку.		1
	4	Внесение изменения в базу данных.		
	<b>Практические занятия</b>			
	1	Работа с документами Технология бронирования и оформления заказов. Анализ бронирования через сайты отелей и системы Интернет- бронирования	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 1. Изучить требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий. 2. Изучить Типы и характеристику основных предприятий размещения		2	3	
Тема 1.22. Деловой этикет сотрудника службы бронирования	<b>Содержание</b>			
	1	Требования к внешнему виду сотрудника службы бронирования.		
	2	Культура речи сотрудника службы бронирования.	2	
	3	Фирменный стиль в общении.		1
	<b>Практические занятия</b>			
1	Деловая игра «Беседа с клиентом»	2	2	

	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Подготовка к деловой игре по вопросам. Подготовка рефератов.	2	3	
Тема 1.23 Планирование деятельности службы бронирования	<b>Содержание</b>	2	1	
	1			Планирование работы администраторов. Ведение учета данных о бронировании. Хранение отчетных данных (журналов, заявок. Карт о движении номерного фонда и другие).
	2			Расчет потребности в бланках строгой отчетности.
	3	Расчет потребности в журналах документооборота		
	<b>Практические занятия</b>	2	2	
	1			Составление должностной инструкции администратора.
	2	Составление рабочего графика портье.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Изучить Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Изучить Международную гостиничную конвенцию, Кодекс отношений между гостиницами и турбюро, составленного UFTAA & IHA. Составить структуру гостиничного предприятия	2	3	
Тема 1.24 Использование коммуникационных технологий бронирования	<b>Содержание</b>	2	1	
	1			Функции системы бронирования. Алгоритм работы при интернет-бронировании. Анализ веб-сайтов международных цепей («Мэрриот» в Москве), присутствующих на российском рынке. Анализ гостиничных сайтов ВАО Интурист Отель Групп.
	2			Бронирование по e-mail и Skype.
	3			Бронирование гостиницы онлайн.
	4	Создание собственной Интернет-страницы отеля		
	<b>Практические занятия</b>	2	2	
	1			Семинар «Виды современных систем бронирования» Бронирование по телефону физического лица (иностранного клиента) Интернет бронирование через web-систему»
	<b>Самостоятельная работа</b> 6. Изучить Положение о Службе бронирования, взаимодействия с другими подразделениями.. 7. Изучить правила внутреннего трудового распорядка гостиницы и квалификационные требования работников службы бронирования. 8. Изучить правила охраны труда и правила техники безопасности. 9. Перечислить способы бронирования и типы заявок на размещение.	2	2	

Тема 1.25 Использование информационных технологий при бронировании.	<b>Содержание</b>			
	1	Бронирование по профессиональным программам. Два типа систем центрального бронирования: зависимые сети и независимые сети. Независимая сеть бронирования – система бронирования независимых гостиниц. Центральные офисы бронирования. Соединение современных центральных систем бронирования с GDS. Центральная система бронирования – Агентства бронирования. Межгостиничные агентства бронирования. Бронирование напрямую через гостиницу, способы связи: телефон; от одной гостиницы цепи к другой; факс; Интернет.		
	2	Использование технических и телекоммуникационных технологий при бронировании. <b>Представление гостиницы в GDS</b> (общее описание, описание номерного фонда, описание тарифов, цены, информация о наличии мест). Технология работы с системами централизованного резервирования: присоединенной системой бронирования и неприсоединенной системой бронирования. Преимущества присоединенной системы бронирования для крупных гостиничных цепей. Неприсоединенная система бронирования. Компьютерные системы, принадлежащие независимым консорциумам (UTELL, SRS, FIDELIO). Формы гарантии резервирования при бронировании через Интернет: номер корпоративной карточки или клубной карточки, название специальной программы обслуживания; номер кредитной карточки, фамилия владельца и дата окончания использования	3	1
	<b>Практическое занятие</b>			
	1	Поиск по базе данных номерного фонда.	2	2
	2	Формирование карты движения номерного фонда		
	3	Формирование графика заезда гостей.	2	2
	4	Составление расчетного счета		
<b>Самостоятельная работа</b> 10. Развить навыки работы с Международными сетями бронирования и резервирования (GDS): Amadeus, Gallileo, Sabre, Worldspan. 11. Осуществить компьютерное бронирование через Travel Web, Travelocity, Sabre. 12. Анализ собственных Интернет-страниц гостиниц. 13. Создание проекта сайта хостела.		3	3	
Тема 1.26. Использование современных технологий для приема заказов	<b>Содержание</b>			
	1	Использование информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов. Описание процесса бронирования посредством Глобальной системы бронирования «Амадеус» ( <a href="http://www.amadeus.ru">www.amadeus.ru</a> ). Тарифы: полный (стандартный) и система специальных тарифов.	6	1

	2	Использование информационных и телекоммуникационных технологий для консультирования клиентов Описание процесса бронирования посредством компьютерных систем бронирования Travel Web ( <a href="http://www.travelweb.com">http://www.travelweb.com</a> ) Travelocity и ( <a href="http://www.travelocity.com">http://www.travelocity.com</a> )		
Тема 1.27. Взаимодействие службы бронирования с другими службами	<b>Содержание</b>		4	2
	1	Взаимодействие службы бронирования со службой номерного фонда.		
	2	Взаимодействие службы бронирования со службой питания.		
	3	Взаимодействие службы бронирования с транспортной службой.		
	<b>Практические занятия</b>		4	2
	1	Работа с программным продуктом		
<b>Консультации по дисциплине</b>			14	
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> Учебная практика в российской программе Отель или адаптированной к российским условиям программы FIDELIO 7; Lodging Touch LIBICA, GDS; Глобальной системе бронирования Amadeus; сайтами гостиниц ВАО Интурист Отель групп и "Мэрриот" в Москве. – Общие принципы работы в программах., в том числе компьютерных системах бронирования (КСБ). – Владение информационными и телекоммуникационными технологиями для обеспечения процесса бронирования. – Анализ гостиничных сайтов. Технология продажи номера через сайт. – создание проекта сайта средства размещения – хостел. – Освоение функций Модуля «Бронирование»: Запросы на резервирование; Обоснование готовности номеров к сдаче; Создание записей о резервировании; Подтверждение резервирований; Поддержание записей о резервировании; Создание отчетов. – Форма бронирования по запросу и технология on-line бронирования. – Зачет по учебной практике.			36	
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>			36	
<b>Виды работ</b> - ознакомление с рабочим местом сотрудников службы бронирования; - наблюдение за деятельностью персонала; - знакомство с работой службы бронирования; - прием заказов на бронирование от клиентов по телефону; - прием заказов на бронирование от клиентов по факсу; - прием заказов на бронирование от клиентов по интернету;				

- ведение документационного обеспечения бронирования; - консультировать клиента по вопросам бронирования; - информировать потребителя об услугах гостиницы, предоставляемых при бронировании номера; - приобретение навыков использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования		
<b>Консультации по практике</b>	<b>4</b>	
<b>Всего</b>	<b>262</b>	

- 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 учебных кабинетов:

- иностранного языка;
- менеджмента и управления персоналом;
- охраны труда;
- безопасности жизнедеятельности;
- организации деятельности службы бронирования; - информатики и информационно-коммуникационных технологий.

#### **Оборудование учебного кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект бланков документации по бронированию;
- комплект учебно-методической документации; наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.);
- каталоги по услугам гостиниц

#### **. Технические средства обучения:**

1. Проектор;
2. Компьютер;
3. Видеоматериал;
4. Карты географические;
5. Каталоги;
6. Брошюры;
7. Схемы туристские.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику.

### 4.2 Информационное обеспечение обучения

#### **Основные источники:**

1. Волошин, Н.И. Правовое регулирование в туризме [Текст]: учебник/ Н.И Волошин. - М.: Советский спорт, 2014. - 320с.
2. Тимохина Т.Л., Гостиничный сервис: учебник для СПО –М.: Издательство Юрайт, 2018г, 331с. <https://biblio-online.ru/viewer/gostinichnyy-servis-423319#page/2>
3. Ляпина, И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов [Текст]: учеб. для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования по спец. "Гостинич. Сервис/ И.Ю. Ляпина. — М.: Академия, 2014.—249 с.
4. Тимохина Т.Л., Организация гостиничного дела – М.: Издательство Юрайт, 2018г – 331с <https://biblio-online.ru/viewer/organizaciya-gostinichnogo-dela-424399#page/2>

#### **Дополнительные источники**

1. Дополнительные источники 1. Ботавина, Р.Н. Этика деловых отношений [Текст]: учебное пособие/ Р.Н. Ботавина.- М.: Финансы и статистика, 2015. — 208 с.
2. Гуляев, В. Г. Новые информационные технологии в туризме [Текст]: учебное пособие/ В.Г. Гуляев. - М.: ПРИОР, 2015.—200с.
3. Арбузова Н.Ю., Технология и организация гостиничных услуг: Издательских центр Академия, 2015г.-224с.
4. Канатьева Н.С. Основы туризма / Н.С. Канатьева, Я.М. Абдуразакова.—М.: КНОРУС; Астрахань: АГУ, ИД «Астраханский университет», 2016.— 104с

### **Интернет ресурсы:**

1. Качество обслуживания туристов в гостиницах. [Электронный ресурс]. – Режим доступа [tourism-book.com /pbooks/book-61 /ru/chapter-2390 /](http://tourism-book.com/pbooks/book-61/ru/chapter-2390/)
2. Особенности обслуживания туристов в гостиницах. [Электронный ресурс] – Режим доступа: - Allbest. [Ruallbest.ru/o-3c0b65635a2ad68b5 d43 b88421306c27.html](http://Ruallbest.ru/o-3c0b65635a2ad68b5_d43_b88421306c27.html)
3. Технология приёма и размещения туристов в гостиницах. [Электронный ресурс] – Режим доступа: [/bibliofond.ru/view.aspx?id=601213](http://bibliofond.ru/view.aspx?id=601213)

#### **4.3 Общие требования к организации образовательного процесса**

Занятия обучающихся проводятся в кабинетах специальных дисциплин, оборудованных согласно пункта 4.1. настоящей программы. Программа данного профессионального модуля должна быть освоена обучающимися в полном объеме. Во время освоения профессионального модуля обучающимся оказывается консультационная помощь.

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

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	- Организует рабочее место	Практическая работа, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции
	Принимает заявки от потребителей	
	Оформляет заявки на бронирование.	
ПК 1.2. Бронировать и ввести документацию.	Составляет документы по бронированию	Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции
	Ведет документооборот при бронировании	
	Грамотно и качественно ведет документооборот службы бронирования	
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании	Грамотно информирует клиентов о видах бронирования	Практическая работа, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции
	Грамотно информирует клиентов об услугах гостиницы	

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.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	демонстрация интереса к будущей профессии. знать сущность налогов и их значимость в своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения образовательной программы.
ОК 2. 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; оценка эффективности и качества решения производственных ситуаций; умение составлять и оформлять различные виды договоров; знать основные методы и приемы налогообложения для решения практических задач.	оценка результативности работы обучающегося при выполнении практических заданий.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	решение стандартных и нестандартных профессиональных задач; уметь ориентироваться в налоговых правонарушениях	оценка результативности работы обучающегося при выполнении индивидуальных заданий.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	эффективный поиск информации; использование различных источников, включая электронные; знание сущности, функций и роли финансов в экономике, сущность и функции денег	оценка эффективности работы с источниками информации.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использует информационнокоммуникационные технологии в профессиональной деятельности	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося
ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	самоанализ и коррекция результатов собственной работы; планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	участие в семинарах, диспутах, деловых играх и т.д.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	ОК 9. Ориентируется в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	