

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ТЮМЕНСКИЙ ТЕХНИКУМ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ, КОММЕРЦИИ И СЕРВИСА»

*Приложение № \_\_\_  
к ППССЗ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ. 01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

по специальности 43.02.01 Гостиничный сервис

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

Организация-разработчик: ГАПОУ ТО «Тюменский техникум индустрии питания, коммерции и сервиса»

Разработчик: ФИО., преподаватель

Рабочая программа рассмотрена  
на заседании ПЦК товароведных дисциплин  
Протокол № 1 «28» августа 201\_\_\_ г.

Председатель ПЦК  
\_\_\_\_\_ ФИО  
(Подпись)

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора  
\_\_\_\_\_ Н.В. Бочанова  
(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	14

# 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 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 модуля – требования к результатам освоения модуля

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

### иметь практический опыт:

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

### уметь:

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

### знать:

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

## 1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

всего – 234 час, в том числе:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося – 162 часов, включая:
  - обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 108 часов;
  - самостоятельной работы обучающегося – 54 часов;

учебной и производственной практики – 72.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности по Управлению ассортиментом, оценке качества и обеспечению сохраняемости товаров, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 1.1.-1.3.	ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг	234	108	54	54	54				
	Производственная практика (по профилю специальности),	72								72
	<b>Всего:</b>	<b>234</b>	<b>108</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>54</b>				<b>72</b>

### 3.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Основы гостиничного сервиса. Структура гостиничного предприятия. Основные функции и службы гостиницы	<b>Содержание учебного материала:</b>	12	
	1. Введение. Гостиничный бизнес России в прошлом и на современном этапе.		2
	2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.		2
	3. Классификация гостиниц.		
	4. Организационная структура управления гостиницей.		2
	5. Характеристика основных гостиничных служб.		2
	6. Изучение показателей оценки деятельности гостиницы.	2	
	<b>Практические занятия:</b>	12	
	1. Создание проекта «Мой отель»: разработка концепции отеля.		
	2. Работа с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».		
	3. Решение задач по классификации средств размещения с использованием нормативных документов.		
	4. Составление и обоснование организационной структуры службы бронирования/приема и размещения гостиницы (проект «Мой отель»).		
	5. Основные гостиничные службы, входящие в структуру гостиничного предприятия (проект «Мой отель»).		
	6. Решение задач по выявлению показателей оценки деятельности гостиницы.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	12	
	1. Подготовить доклады на тему: «Международные гостиничные сети»		
	2. Проработать правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Подготовиться к письменному тестированию.		
	3. Проработать документы о классификации гостиниц и других средств размещения. Подготовиться к письменному тестированию.		
	4. Составить должностную инструкцию менеджера отдела бронирования.		

	5. Сформировать портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы по теме «Основные функции и службы гостиницы».			
Тема 2. Организация работы службы бронирования	<b>Содержание учебного материала:</b>	10		
	1. Службы бронирования: цели, основные функции, состав персонала, стандартное оборудование. Проблемы службы бронирования.			2
	2. Требования к обслуживающему персоналу.			2
	3. Стандарты качества обслуживания в гостиницах.			2
	4. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования.			
	5. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования.	2		
	<b>Практические занятия:</b>	10		
	1. Служба бронирования гостиничных услуг (проект «Мой отель»).			
	2. Работа с ГОСТ Р 51185-2008 - "Туристические услуги. Средства размещения», ГОСТ Р 53998-2010 «Туристические услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»			
	3. Работа с нормативной документацией, регламентирующей деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования.			
	4. Проведение деловой игры «Организация службы бронирования».			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	10		
	1. Подготовить презентацию на тему: «Службы бронирования: цели, основные функции, состав персонала, стандартное оборудование».			
	2. Работа с ГОСТ Р 51185-2008 - "Туристические услуги. Средства размещения», ГОСТ Р 53998-2010 «Туристические услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».			
	3. Подготовить реферат по теме «Стандарты качества обслуживания отдела бронирования».			
4. Подготовить доклад на тему: «Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования».				
5. Сформировать портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы по теме «Организация				



	работы службы бронирования».		
Тема 3. Бронирование и оформление заказов	<b>Содержание учебного материала:</b>	12	
	1. Гостевой цикл бронирование. Определение и показатели бронирования.		2
	2. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Способы гарантирования бронирования.		2
	3. Способы резервирования мест в гостиницах.		2
	4. Групповое и коллективное бронирование и их особенности.		2
	5. Каналы бронирования.		2
	6. Технология онлайн-бронирования.	2	
	<b>Практические занятия:</b>	12	
	1. Технологический цикл обслуживания гостей (проект «Мой отель»).		
	2. Работа с документами: бланк гарантии бронирования, бланк гарантийного письма, ваучер.		
	3. Составление сравнительного анализа особенностей группового и индивидуального бронирования.		
	4. Выбор каналов и технологий бронирования (проект «Мой отель»).		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	12	
	1. Подготовить презентацию на тему: «Бронирование и оформление заказов в гостинице».		
	2. Подготовить рефераты по темам: «Особенности двойного бронирования», «Наиболее распространенные ошибки при групповом бронировании»		
3. Подготовить реферат на тему: «Способы резервирования в гостинице».			
4. Подготовить реферат на тему «Глобальная Сеть Бронирования». □			
5. Сформировать портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы по теме «Бронирование и оформление заказов».			
Тема 4. Оформление заказов на бронирование.	<b>Содержание учебного материала:</b>	12	
	1. Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование.		2
	2. Виды заявок и действия по ним. Виды оплаты бронирования.		2
	3. Правила аннулирования бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.		2
	4. Взаимодействие гостиниц с различными организациями. Виды договоров (соглашений) на бронирование.	2	

	5.	Правила ведения телефонных переговоров и поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.		2
	6.	Ошибки операторов при бронировании.		2
	<b>Практические занятия:</b>		12	
	1.	Создание алгоритма рассмотрения заявок на размещение в гостинице (проект «Мой отель»).		
	2.	Моделирование ситуации «Прием заявки на размещение с подробной проработкой действий по каждому виду заявки».		
	3.	Моделирование ситуации «Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании».		
	4.	Работа с договорами (соглашениями) по бронированию.		
	5.	Деловая игра «Оформление заказа на бронирование в конфликтной ситуации».		
	6.	Решение ситуационных задач.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>		12	
	1.	Подготовить презентацию по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование».		
	2.	Подготовить рефераты на тему: «Виды заявок на размещение в гостинице», «Виды оплаты бронирования».		
	3.	Подготовить реферат на тему: «Причины аннуляции брони».		
	4.	Подготовить договор на бронирование.		
	5.	Подготовить сообщения по темам: «Правила телефонных переговоров», «Правила поведения в конфликтных ситуациях».		
	6.	Сформировать портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы по теме «Оформление заказов на бронирование».		
Тема 5. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования	<b>Содержание учебного материала:</b>		8	
	1.	Состав, функции и возможности использование информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения бронирования. Формы документации в деятельности службы бронирования. Отчеты по бронированию.		2
	2.	Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы.		2
	3.	Автоматизированные системы управления в гостиницы.		2

	4.	Рынок автоматизированных систем управления.		2
	<b>Практические занятия:</b>		8	
	1.	Оформление документации по бронированию.		
	2.	Составление отчетов по бронированию.		
	3.	Составление характеристики информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службы бронирования на примере АСУ, Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera и др. при приеме заказов.		
	4.	Защита проекта «Мой отель»		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>		8	
	1.	Подготовить доклад на тему: «Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы».		
	2.	Составить словарь профессиональных терминов.		
	3.	Сформировать портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы по теме «Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования».		

<p><b>Производственная практика – (по профилю специальности)</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <p><b>1. Ознакомление с организацией:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- инструктаж по охране труда;</li> <li>- изучить структуру, предназначение (миссии) организации</li> <li>- проанализировать должностные инструкции в соответствии с занимаемой должностью</li> </ul> <p><b>2. Ознакомление с организацией службы бронирования</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проанализировать квалификационные требования к работникам службы бронирования</li> <li>- проанализировать последовательность и технологию резервирования мест</li> <li>- проанализировать бланки бронирования для гостей, компаний, турагентств и операторов</li> <li>- проанализировать электронный документооборот</li> </ul> <p><b>3. Прием заказов на бронирование с использованием программного продукта</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принять заказ на бронирование от клиента по телефону</li> <li>- принять заказ на бронирование от клиента по Интернету (e-mail)</li> <li>- принять заказ на бронирование от клиента по факсу</li> </ul> <p><b>4. Выполнение бронирования и ведение его документационного учета с использованием программного продукта</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оформить заявку на групповое бронирование</li> <li>- оформить заявку на трансфер</li> <li>- оформить письмо-ответ на бронирование в электронном виде</li> <li>- оформить письмо-ответ на бронирование в факсимильном виде</li> <li>- забронировать номер с использованием программного продукта</li> <li>- проинформировать клиента о бронировании по телефону</li> <li>- составить и оформить отчет по бронированию</li> </ul> <p><b>5. Аннуляция бронирования в программном продукте</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- произвести аннуляцию бронирования</li> </ul> <p><b>6. Отчет о выполнении производственной практики</b></p>	<b>72</b>	
<b>Всего</b>	<b>234</b>	
<b>Экзамен</b>		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг**

#### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

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

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

30 посадочных мест (столы письменные фанерные, стулья с сиденьями и спинками), рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя), доска аудиторная двухсторонняя, комплект учебно-методической документации (комплект форм, бланков для приема, регистрации и выписки гостей).

Технические средства обучения:

компьютер с лицензионным программным обеспечением,  
мультимедиа-проектор,  
экран,  
электронные видеоматериалы,  
принтер,  
сканер,  
телефонный и факсимильный аппараты.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

автоматизированное рабочее место работника службы приема и размещения, программное обеспечение профессионального назначения (аудиовизуальные, компьютерные, телекоммуникационные средства обучения).

#### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

##### Основные источники

1. Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Д. Гридин. - 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 224 с.
2. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг [Текст]: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
3. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 208 с.
4. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей [Текст]: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 304с.
5. Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.В. Петрова— М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 320с.

##### Дополнительные источники

6. Романова В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: [Текст]: учеб. пособие/ В.А. Романова, [и др.]—Изд.2-е. –Ростов н/Д: Издательский центр «Март»; Феникс, 2010.- 221с.: ил. – («Туризм и сервис»).

7. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст]: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. – 256 с.: ил. – (Высшее образование).
8. Тимохина, Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов [Текст]: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2013. – 352 с.: ил. – (Высшее образование).

#### Нормативно-правовые документы

9. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
10. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.
11. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
12. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N
13. 490 // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.
14. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
15. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
16. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
17. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодёжной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.
18. 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.
19. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) //
20. режим доступа: справочно-правовая система Гарант.
21. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию
22. [электронный ресурс]: федеральный закон от 15.08.1996 г (действующая редакция) N
23. 114-ФЗ // режим доступа: справочно-правовая система КонсультантПлюс

#### Интернет-ресурсы

24. [http://tourlib.net/books\\_tourism/zorin09.htm](http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm) - Гостиничный комплекс и его структура
25. <http://prohotel.ru> – Портал о гостиничном бизнесе
26. <http://www.turnovosti.com.ua> – Лента туристических новостей
27. <http://www.fms.gov.ru> – Официальный сайт Федеральной миграционной службы России
28. <http://all-hotels.ru> – Все отели России. Справочник.
29. <http://w-siberia.ru> – Туристические услуги Тюменской области.

30. <http://russiatourism.ru> – Федеральное агентство по туризму РФ

31. <http://www.panor.ru/journals/gosdel/archive/> - Архив журнала «Гостиничное дело»

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

Теоретическое и практическое обучение проводится в условиях учебного кабинета, в соответствии с учебным расписанием.

Производственная практика проводится концентрированно в соответствии с графиком учебного процесса в гостиничных комплексах.

Освоению данного модуля предшествуют дисциплины математического, общего естественнонаучного и профессионального циклов.

В процессе освоения профессионального модуля, обучающиеся получают консультационную поддержку в соответствии с учебным планом и графиком консультаций по дисциплине.

Обязательным условием допуска к экзамену (квалификационному) по профессиональному модулю допускаются обучающиеся успешно освоившие все элементы программы профессионального модуля: междисциплинарные курсы учебную и/или производственную практику.

#### 4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация ППССЗ по специальности должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимися профессионального учебного цикла. Преподаватели должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в три года.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Применение различных видов и способов бронирования: - оформление бланков бронирования: - для индивидуальных; - компаний; - турагентств; - туроператоров	Экспертное наблюдение и оценка результатов: - практических занятий по темам: «Работа с документами: бланк гарантии бронирования, бланк гарантийного

		<p>письма, ваучер»;  «Работа с нормативной документацией, регламентирующей деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования»;  «Сравнительный анализ особенностей группового и коллективного бронирования»;  «Деловая игра «Оформление заказа на бронирование в конфликтной ситуации»;  «Работа с документами: бланк гарантии бронирования, бланк гарантийного письма, ваучер».</p>
<p>ПК 1.2 Бронировать и вести документацию</p>	<p>Бронирование заказа, оформление бланков бронирования:  - для индивидуальных;  - компаний;  - турагентств;  - туроператоров.  Изложение особенностей заявок при применении методов гарантированного и негарантированного бронирования.  Структурирование последовательности и технологии резервирования мест в гостинице:  - по телефону;  - по факсу;  - по электронной почте;  - при помощи присоединенной сети бронирования;  - при помощи неприсоединенной сети бронирования.  Изложение правил аннулирования бронирования</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов:  - практических занятий по темам:  «Проведение деловой игры «Организация службы бронирования»;  «Сравнительный анализ особенностей группового и коллективного бронирования»;  «Создание алгоритма рассмотрения заявок на размещение в гостинице (проект «Мой отель»)»;  «Моделирование</p>



		<p>ситуации «Прием заявки на размещение с подробной проработкой действий по каждому виду заявки»;</p> <p>«Моделирование ситуации «Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании»;</p> <p>«Работа с договорами (соглашениями) по бронированию»;</p> <p>«Деловая игра «Оформление заказа на бронирование в конфликтной ситуации»».</p>
ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании	<p>Использование информационных и телекоммуникационных технологий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при приеме заказа;</li> <li>- при оформлении заказа.</li> </ul>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов практических занятий по темам: Моделирование ситуации «Прием заявки на размещение с подробной проработкой действий по каждому виду заявки»;</p> <p>Деловая игра «Оформление заказа на бронирование в конфликтной ситуации»».</p>

<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	Точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии.	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в

ней устойчивый интерес	Проявление активности, инициативности в процессе освоения профессиональной деятельности, участие в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т. д. Наличие положительных отзывов по итогам учебной практики.	процессе освоения образовательной программы: - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг.	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы: - при выполнении и защите
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Обоснование выбора принятия стандартных и нестандартных решений при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства; Обоснование выбора принятия стандартных и нестандартных решений в процессе идентификации продукции и услуг.	результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Осуществление поиска и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в	Использование информационных и телекоммуникационных технологий:	

<p>профессиональной деятельности</p>	<p>- при приеме заказа; - при оформлении заказа.</p>	
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>Взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями и кураторами практики в ходе обучения.</p>	
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p>	<p>Самоанализ и коррекция результатов собственной работы. Проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий.</p>	
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p>Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.</p>	
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. Анализ инноваций в области бронирования гостиничных услуг.</p>	