

Документ подписан квалифицированной электронной подписью

Сертификат: 5215 2310 0000 0000 0000 0000 0000 0000

Владелец: "АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» АНО

Действителен: с 25.02.2021 по 25.02.2022

**Елецкий филиал Автономной некоммерческой организации  
высшего образования  
«Российский новый университет»**

**Отделение среднего профессионального образования**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных**

**услуг**

**для специальности среднего профессионального образования**

**43.02.11 Гостиничный сервис**

**(базовая подготовка)**

**на базе основного общего образования**

**Елец  
2019 год**


Одобрена  
предметной (цикловой)  
комиссией профессиональных,  
управленческих и сервисных  
дисциплин

Разработана на основе Федерального  
Государственного Образовательного  
Стандарта Среднего  
Профессионального Образования/  
ФГОС СПО/ по специальности  
43.02.11 Гостиничный сервис,  
утвержденного приказом  
Министерства образования и науки  
РФ от 7 мая 2014 г. N 475

Протокол № 7  
от « 20 » 03 2019г.  
Председатель ПЦК

 /Н.В. Фаустова/

Начальник отделения СПО

 Т.О.В. Рыжкова

Составитель (автор):

 ст. преподаватель Н.В. Фаустова

Рецензент: Попов Алексей Анатольевич, заместитель генерального директора  
ООО «Археологический парк «Аргамач», управляющий гостевым домом  
«Хоромы князя Федора»

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг .....	4
2. Структура и содержание профессионального модуля .....	6
3. Условия реализации программы профессионального модуля .....	13
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг .....	14

## 1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

### 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности: Бронирование гостиничных услуг и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

#### 1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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.

#### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся 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.

Изучение профессионального модуля ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», Положением о порядке обучения обучающихся – инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, утвержденным приказом ректора от 6 ноября 2015 № 60/о, Положением о службе инклюзивного образования и психологической помощи АНО ВО «Российский новый университет», утвержденного приказом ректора от 20 мая 2016 года № 187/о. Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится преподавателями с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей обучающихся и специфики приема-передачи учебной информации. С обучающимися по индивидуальному плану и индивидуальному графику проводятся индивидуальные занятия и консультации.

## **1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 384 часа.

Из них на освоение МДК 01.01 – 240 часов.

В том числе, самостоятельная работа – 80 часов.

Учебная практика – 36 часов.

Производственная (по профилю специальности) практика – 108 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.					Самостоятельная работа
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия	в т.ч. курсовая работа (проект)	Учебная	Производственная (по профилю специальности)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК1.1,1.2,1.3 ОК 01 – ОК 09	МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	240	160	80	-	-	-	80
ПК1.1,1.2,1.3 ОК 01 – ОК 09	Учебная практика (по профилю специальности), часов	36				36	-	-
ПК1.1,1.2,1.3 ОК 01 – ОК 09	Производственная практика (по профилю специальности), часов	108				-	108	-
	<b>Всего:</b>	<b>348</b>	<b>160</b>	<b>80</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>108</b>	<b>80</b>

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

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
<b>Раздел МДК.01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг</b>		<b>240</b>
<b>Тема 1.</b> Основные функции и службы гостиницы.	<p><b>Содержание:</b></p> <p>1. Введение. История развития гостиничного бизнеса. Классификация гостиниц. Перспективы развития гостиничного бизнеса.</p> <p>2. Жизнедеятельность гостиницы. Организационная структура управления гостиницей.</p> <p>3. Жизнедеятельность гостиницы. Организационная структура управления гостиницей.</p> <p>4. Характеристика основных гостиничных служб. Стандарты качества обслуживания в гостиницах.</p> <p>5. Характеристика основных гостиничных служб. Стандарты качества обслуживания в гостиницах.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
	<p><b>Практические занятия:</b></p> <p>Практическая работа № 1. История развития гостиничной индустрии в России и мире.</p> <p>Практическая работа № 2. Основные функции и службы гостиницы. Организационная структура управления гостиницей.</p> <p>Практическая работа № 3. Методики расчёта загрузки номерного фонда гостиницы. Решение задач и анализ полученных результатов.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
<b>Тема 2.</b> Организация и технология работы службы бронирования.	<p><b>Содержание:</b></p> <p>1. Технологический цикл обслуживания гостей.</p> <p>2. Служба бронирования: цели, основные функции, состав персонала, стандартное оборудование.</p> <p>3. Требования к обслуживающему персоналу.</p> <p>4. Организация рабочего места службы бронирования.</p> <p>5. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.</p> <p>6. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>

	<p><b>Практические занятия:</b>          Практическая работа № 1. Организация рабочего места службы бронирования.          Практическая работа № 2. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования.          Практическая работа № 3. Проектирование и анализ технологической схемы бронирования гостиничных услуг.          Практическая работа № 4. Объекты бронирования: типы номеров, виды размещения.          Практическая работа № 5. Должностная инструкция менеджера по бронированию.          Практическая работа № 6. Тестирование.</p>	<p>2 2 2 2 2 2</p>
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся.</b>          1. Методы тарификации гостиничных услуг.          2. Каналы продаж. Сегменты продаж. Воронка продаж.          3. Стили и методы продаж в гостиничном бизнесе.</p>	<p>14</p>
<p><b>Тема 3.</b>          Бронирование и оформление заказов.</p>	<p><b>Содержание:</b>          1. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.          2. Способы бронирования. Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице.          3. Бронирование с использованием Интернета и туроператора. Использование социальных сетей в технологии бронирования.          4. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.          5. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования.          6. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования. Электронные формы оплаты услуг бронирования.</p>	<p>2 2 2 2 2 2</p>
	<p><b>Практические занятия:</b>          Практическая работа № 1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.          Практическая работа № 2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.          Практическая работа № 3. Бронирование с использованием социальных сетей.          Практическая работа № 4. Особенности бронирования гостиничных номеров для индивидуальных</p>	<p>2 2 2</p>



	туристов, компаний, турагентств и операторов. Практическая работа № 5. Виды оплаты бронирования. Электронные формы оплаты услуг бронирования. Практическая работа № 6. Решение практических заданий.	2 2 2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 1. Варианты организации службы бронирования в различных типах гостиниц. 2. Обработка индивидуальных заявок туристов. 3. Обработка групповых заявок.	14
<b>Тема 4.</b> Автоматизация систем бронирования и резервирования.	<b>Содержание:</b> 1. Бронирование гостиничных услуг в глобальных системах бронирования и резервирования туристских услуг. 2. Основные виды информационных систем управления гостиничными комплексами и их функции. Целесообразность внедрения автоматизированных систем управления в гостиничных комплексах. 3. Анализ наиболее распространенных систем управления гостиничными комплексами. 4. Современные комплексные информационные системы. 5. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.. 6. Ознакомление с технологией on-line бронирования.	2 2 2 2 2 2
	<b>Практические занятия:</b> Практическая работа № 1. Прослушивание сообщений и докладов на Тему 3 «Бронирование и оформление заказов». Практическая работа № 2. Практический опыт внедрения АСУ в гостиничных комплексах: зарубежный опыт (отели Grand Hyatt Mumbai, Crowne Plaza). Практическая работа № 3. Практический опыт внедрения АСУ в гостиничных комплексах: отечественный опыт («Гранд Отель Европа», ОАО «ГК Жемчужина», отель «Советский», ТПК «Измайлово»).	2 2 2
	Практическая работа № 4. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службы бронирования на примере АСУ Epitome Enterprise Solutions, Opera, Fidelio V8, Hotel Plus, Edelweiss/ Medallion, Отель: 2.3, KEI-HOTEL.	2 2
	Практическая работа № 5. Рекомендации специалистов по выбору АСУ гостиничным комплексом. Практическая работа № 6. Тестирование по теме 4 «Автоматизация систем бронирования и резервирования».	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 1. Базы данных, используемые в процессе бронирования. 2. Методика учёта броней с помощью шахматки.	10
	<b>Тема 5.</b>	<b>Содержание:</b>

Документационное обеспечение бронирования.	1. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования. Изучение правил заполнения бланков бронирования. Виды заявок и действия с ними.	2	
	2. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2	
	3. Взаимодействие гостиниц с различными организациями. Особенности взаимодействия гостиниц с туроператорами, организациями, компаниями.	2	
	4. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский договор.	2	
	5. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский договор.	2	
	6. Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2	
	<b>Практические занятия:</b> Практическая работа № 1. Прослушивание докладов с презентацией по теме 4 «Автоматизация систем бронирования и резервирования».	2	
	Практическая работа № 2. Оформление бланков для бронирования.	2	
	Практическая работа № 3. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования.	2	
	Практическая работа № 4. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	2	
	Практическая работа № 5. Формирование плана загрузки номерного фонда на день.	2	
	Практическая работа № 6. Составление графиков заезда гостей.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 1. Аннуляция броней. 2. Изменение элементов броней. 3. Штрафные санкции и неустойки при бронировании. 4. Расчёт конфиденциальных тарифов для туроператоров. 5. Учёт сезонных факторов при планировании загрузки гостиницы.	14	
	<b>Тема 6.</b> Взаимодействие службы бронирования с гостями отеля.	<b>Содержание:</b> 1. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	2
		2. Ознакомление с правилами ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	2
		3. Этикет телефонных переговоров в гостинице.	2
		4. Типичные ошибки оператора по бронированию.	2

	5. Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Ознакомление с речевыми стандартами деловой корреспонденции.	2
	6. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	2
	<b>Практические занятия:</b> Практическая работа № 1. Защита рефератов по теме: «Информирование потребителя о бронировании».	2
	Практическая работа № 2. Прослушивание сообщений на тему «Способы информирования клиентов о подтверждении бронирования».	2
	Практическая работа № 3. Основы грамматики и фонетики иностранного языка, лексико-грамматический материал необходимый для общения на иностранном языке в процессе бронирования.	2
	Практическая работа № 4. Способы информирования клиентов о подтверждении бронирования.	2
	Практическая работа № 5. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состояния номерного фонда.	2
	Практическая работа № 6. Ролевая игра «Ведение телефонных переговоров с гостем отеля».	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 1. Варианты организации службы бронирования в различных типах гостиниц. 2. Обработка индивидуальных заявок туристов. 3. Обработка групповых заявок.	14
<b>Тема 7.</b> Взаимодействие службы бронирования с другими службами гостиницы.	<b>Содержание:</b> 1. Принципы взаимодействия службы бронирования с другими отделами гостиницы. Ресурсы, выделяемые в пользование начальнику службы бронирования.	2
	2. Способы организационных взаимодействий. Внутренние взаимодействия сотрудников персонала службы бронирования.	2
	3. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и другими отделами гостиницы.	2
	4. Информационные перегрузки.	2
	5. Возникновение конфликтов между сотрудниками.	2
	<b>Практические занятия:</b> Практическая работа № 1. Прослушивание сообщений о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании.	2
	Практическая работа № 2. Прослушивание докладов на тему: «Роль согласованной работы подразделений гостиницы в предоставлении услуг высокого качества».	2

	<p>Практическая работа № 3. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и другими отделами гостиницы.</p> <p>Практическая работа № 4. Причины искажения сообщений, поступающих от других служб.</p> <p>Практическая работа № 5. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <p>1. Планирование показателей работы службы бронирования.</p> <p>2. Взаимодействие службы бронирования с другими службами гостиницы.</p>	14
<b>Учебная практика</b>	<p><b>Виды работ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тренировка ввода реквизитов туристов с клавиатуры на скорость;</li> <li>- оформление бланка заявки на бронирование;</li> <li>- обработка индивидуальных броней;</li> <li>- обработка групповых заявок;</li> <li>- обработка плановых броней туроператоров;</li> <li>- бронирование по заявкам физических лиц;</li> <li>- бронирование по заявкам юридических лиц;</li> <li>- оформление аннуляций, изменений и перебронирования;</li> <li>- заполнение и ведение форм учёта движения номерного фонда;</li> <li>- организация обслуживания туристов в отделе бронирования;</li> <li>- расчёт стоимости обслуживания.</li> </ul>	36
<b>Производственная практика</b>	<p><b>Виды работ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организация практики, инструктаж по охране труда;</li> <li>- самостоятельно принять заказ на бронирование от клиента по Интернету (e-mail);</li> <li>- самостоятельно принять заказ на бронирование от клиента по телефону;</li> <li>- самостоятельно оформить заявку на групповое бронирование;</li> <li>- самостоятельно оформить заявку на трансфер;</li> <li>- самостоятельно оформить письмо-ответ на бронирование в электронном виде;</li> <li>- самостоятельно проинформировать клиента о бронировании по телефону;</li> <li>- самостоятельно произвести аннуляцию бронирования.</li> </ul>	108
<b>Всего</b>		384

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг**

#### **3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета Организации деятельности службы бронирования.

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

##### **Специализированная мебель:**

- столы студенческие;
- стулья студенческие;
- стол для преподавателя;
- стул для преподавателя;
- доска (меловая);
- маркерная доска (переносная).

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

- проектор (портативный);
- ноутбук для преподавателя с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;
- веб-камера;
- экран (переносной);
- колонки;
- микрофон.

##### **Специализированное оборудование:**

наглядные пособия (плакаты), комплект учебно-методической документации.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

##### **Основные источники:**

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450317>
2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456706>

##### **Дополнительные источники:**

1. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е. Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов:

- Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html>
2. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>.
  3. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон.текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>.

### Нормативные документы

1. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей».
3. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 года № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».
4. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
5. Постановление Правительства РФ от 20 июля 2020 года № 1078 «Об утверждении Положения об особенностях отмены либо переноса бронирования места в гостинице или ином средстве размещения в отношении оснований, порядка, сроков и условий такого переноса и (или) возврата заказчиком (потребителем) денежных сумм, уплаченных ими при бронировании, на 2020 и 2021 годы».

### Интернет-ресурсы:

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>.
2. Министерство образования и науки РФ ФГАУ «ФИРО» <http://www.firo.ru/>
3. Портал «Всеобуч» - справочно-информационный образовательный сайт, единое окно доступа к образовательным ресурсам – <http://www.edu-all.ru>.
4. Экономико–правовая библиотека [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.vuzlib.net>.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности «Бронирование гостиничных услуг» и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Демонстрирует точность и правильность оформления заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, через Интернет, центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы: - при выполнении и защите результатов практических занятий;

	<p>иностранном языке; правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера (при непосредственном общении с гостем и по телефону); полноту предоставляемой гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях; правильность применения базы данных постоянных гостей при приеме заявки на резервирование номера; грамотность и точность регистрации и ведения учёта принятых заявок на резервирование номеров.</p>	<p>- при выполнении работ на производственной практике; - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</p>
<p>ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.</p>	<p>Демонстрирует правильность внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему; правильность оформления блока группы бронирования по фамилиям гостей. Демонстрирует уведомление о подтверждении/аннулировании бронирования и визовой поддержке; правильность внесения изменения в заказ на бронирование и перебронирование номера; грамотность обоснования аннулирования бронирования; правильность составления графика заезда гостей и составления отчётов по бронированию мест в отеле; правильность формирования плана загрузки номерного фонда на день.</p>	
<p>ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.</p>	<p>Демонстрирует грамотность ведения телефонных переговоров; правильность использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ</p>	

	для приёма заказа и обеспечения бронирования.	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрирует точность аргументации и полноту объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д.	Оценка эффективности и качества выполнения задач.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Демонстрирует точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг; полноту оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Оценка эффективности и качества выполнения задач.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Принимает стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства; принимает стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг.	Оценка умения 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	Демонстрирует нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Оценка умения применять средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	Оценка умения применять средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач.
ОК 6. Работать в коллективе и в	Демонстрирует взаимодействие с обучающимися,	Экспертное наблюдение и оценка результатов



команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	преподавателями, руководителями и руководителями практики в ходе обучения.	формирования поведенческих навыков в ходе обучения.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Демонстрирует самоанализ и коррекцию результатов собственной работы; проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий.	Экспертное наблюдение и оценка результатов формирования поведенческих навыков в ходе обучения.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Планирует повышение личностного и квалификационного уровня.	Осуществление самообразования, использование современной научной и профессиональной терминологии, участие в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях, оценка способности находить альтернативные варианты решения стандартных и нестандартных ситуаций, принятие ответственности за их выполнение.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проявляет интерес к инновациям в области профессиональной деятельности; анализирует инновации в области бронирования гостиничных услуг.	Оценка умения ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

## Лист внесения изменений в рабочую программу профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на 2020/2021 учебный год.

Протокол № 1 заседания предметной (цикловой) комиссией профессиональных,  
управленческих и сервисных дисциплин

от

«31» августа 2020 г.

1. Актуализация перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины на 2020-2021 учебный год.

### 1.1. Основная литература

Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450317>

Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456706>


### 1.2. Дополнительная литература:

Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е. Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html>

Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>.

Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон.текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>.

Председатель предметной  
(цикловой) комиссии

 /Н.В. Фаустова/