

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными
возможностями здоровья»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ «Ессентукский ЦР»
Е.В. Гогжаева
«30» августа 2024 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
МДК 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДИКОВ СЛУЖБЫ
БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО
ПРОДУКТА
для специальности
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля - является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело (базовая подготовка) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Обеспечение реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
2. Бронировать и вести документацию.
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:

- **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

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

всего - 796 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 308 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 205 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 103 часов;

учебной и производственной практики - 183 часа.

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального 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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная	Производственная (по профилю специальности)
			Всего	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия	в т.ч., курсовая работа (проект)	Всего	в т.ч., курсовая работа (проект)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1. - ПК 1.3. ОК 1. - ОК 9.	МДК 04.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»	308	204	44	20	103	-	-	-
	Производственная практика (учебная и по профилю специальности)	183						111	72
	Всего:	491	204	44	20	103	-	111	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
ПМ 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»		204	1,2,3
МДК 04.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»		204	1,2,3
Раздел 1. Тема 01.01.01. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	Содержание	6	
	1. Введение. Гостиничный бизнес истоки.		1
	2. Гостиничный бизнес России в прошлом.		1
	3. История развития гостиничного бизнеса.		
	4. История развития гостиничного бизнеса в России.		
	5. Гостиничный бизнес России на современном этапе.		
	6. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации согласно нормативным документам.		
	Практическое занятие:	3	
	1. Характеристика индустрии размещения.	1	
	2. Классификация средств размещения.	1	
	3. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам.		
Тема 01.01.02. Бронирование как начало операционного процесса обслуживания гостей.	Содержание	12	
	1. Основные этапы операционного процесса обслуживания гостей.		1
	2. Жизнедеятельность гостиницы.		1
	3. Организационная структура управления гостиницей.		
	4. Характеристика основных гостиничных служб.		
	5. Стандарты качества обслуживания в гостиницах: международные		
	6. Российские стандарты отечественных ассоциаций		
	7. Государственные (национальные) стандарты		
	8. Внутренние стандарты предприятия		
	9. Изучение показателей оценки деятельности гостиницы.		
	10. Влияние качества обслуживания на прибыль		
	11. Характеристика технологического цикла обслуживания гостей		

	12. Характеристика технологического цикла обслуживания гостей в зависимости от вместимости и категории гостиницы.		
	Практическое занятие:	5	
	5. Технологический алгоритм гостевого цикла: первый этап	1	
	6. Технологический алгоритм гостевого цикла: второй этап	1	
	7. Технологический алгоритм гостевого цикла: третий этап	1	
	8. Технологический алгоритм гостевого цикла: четвертый этап	1	
	9. Понятие «бронирование» и его роль в процессе обслуживания.	1	
Раздел 2. Организация службы бронирования Тема 01.02.01. Организация деятельности службы бронирования	Содержание	8	
	1. Служба бронирования: цели. Служба бронирования: основные функции.		1
	2. Служба бронирования: состав персонала Служба бронирования: проблемы службы бронирования.		1
	3. Технология работы службы бронирования. Организация рабочего места сотрудника службы бронирования.		1
	4. Стандартное оборудование сотрудника службы бронирования.		1
	5. Квалификационные требования к работникам службы бронирования гостиницы: обязательные		1,2,3
	6. Служба бронирования: цели.		1
	7. Служба бронирования: основные функции. Служба бронирования: состав персонала		1
	8. Служба бронирования: проблемы службы бронирования.		1,2,3
	Практическое занятие:	3	
	10. Квалификационные требования к работникам службы бронирования гостиницы: общие	1	
	11. Квалификационные требования к работникам службы бронирования гостиницы: рекомендуемые	1	
	12. Организационная структура службы бронирования (состав службы).	1	
Раздел 3. Виды, способы и источники бронирования Тема 01.03.01. Способы бронирования	Содержание	3	
	1. Способы бронирования: устный		1
	2. Способы бронирования: письменный		1
	3. Способы бронирования: компьютерный.		1
	Практические занятия:	2	
	13. Анализ бронирования с использованием туроператора.	1	
	14. Анализ бронирования с использованием интернета.	1	
Тема 01.03.02. Источники бронирования	Содержание	2	
	1. Одиночные заявки		1
	2. Эпизодические заявки		1
	Практические занятия:	1	
	15. Постоянные источники заявок	1	
Тема 01.03.03. Виды заявок по бронированию и действия по ним.	Содержание	5	
	1. Оформление заказов на бронирование номеров.		1,2,3
	2. Алгоритм рассмотрения заявок.		1,2,3
	3. Этапы работы с заявками.		1,2,3
	4. Виды заявок и действия по ним.		1,2,3
	5. Порядок действия при работе с заявками.		

	Практические занятия:		2	
	16.	Бланки заявок на бронирование.	1	
	17.	Формы заявок на бронирование.	1	
	18.	«Техники публичного выступления и речевой аргументации».	2	1,2,3
Раздел 4. Ведение учёта и хранение отчётных данных. Тема 01.04.01. Внесение данных по бронированию в базу данных гостиницы	Содержание		4	
	1.	Структура раздела бронирования в базе данных гостиницы.		1
	2.	Автоматизированные системы управления в гостиницах.		1
	3.	Регистрация заявки в базе данных гостиницы.		1,3
	4.	Изменение статуса номера в базе данных гостиницы.		
	Практические занятия:		1	
	19.	Бронирование номера в программе автоматизации гостиницы	1	
Тема 01.04.02. Документационное обеспечение бронирования для хранения отчётных данных.	Содержание		28	
	1.	Приказ Минфина РФ от 09.07.2007 г. № 60н "Об утверждении форм документов строгой отчетности".		1,2,3
	2.	Приказ Минфина РФ от 09.07.2007 г. № 60н "Об утверждении форм документов строгой отчетности". Приложение. Туристская путевка		1,2,3
	3.	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования		1,2,3
	4.	Правила заполнения отчетных данных процесса бронирования.		1,2,3
	5.	Правила хранения отчетных данных процесса бронирования.		1,2,3
	6.	Бланки по бронированию.		1,2,3
	7.	Формы по бронированию.		1,2,3
	8.	Виды отчетов по бронированию.		1,2,3
	9.	Правила составления отчётов.		1,2,3
	10.	Стандарты ведения документооборота: понятие документооборота, документа, входящий и исходящий документ.		1,2,3
	11.	Внутренние документы		1,2,3
	12.	Внешний документооборот		1,2,3
	13.	Стандарт ГОСТ Р 7.0.8 – 2013: Введение, область применения, нормативные ссылки, термины и определения - общие понятия, термины и определения- делопроизводство, организация работы с документами		1,2,3
	14.	Стандарт ГОСТ Р 7.0.8 – 2013: термины и определения- архивное дело, информационная деятельность архива, область применения, нормативные ссылки, термины и определения.		1,2,3
	15.	ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007: преимущества управления документами, нормативная среда. Политика управления документами и ответственность требования к управлению документами		1,2,3
	16.	ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007: проектирование и внедрение системы управления документами, процессы управления документами и контроль, мониторинг и аудит.		1,2,3
	17.	Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 6.30-2003 "Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов"		1,2,3
	18.	Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 6.30-2003 "Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов" (принят и введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 3 марта		1,2,3

Раздел 5. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.
Тема 01. 05.01. Виды бронирования.

Тема 01 .05. 02. Технология резервирования мест в гостинице.

	2003 г. N 65-ст). Приложение А (справочное). Схемы расположения реквизитов документов. Приложение Б (справочное). Образцы бланков документов		
Практические занятия:		13	
20.	Правила ведения документооборота. Виды заявок и действия с ними	1	1,2,3
21.	Этапы работы с заявками. Формы заявок на бронирование. Бланки заявок на бронирование.	1	1,2,3
22.	Оформление бланков для бронирования. Отчеты по бронированию	1	1,2,3
23.	Отчёты о выплате комиссий. Отчёты по отказам в предоставлении номеров	1	1,2,3
24.	Отчеты по совершившимся сделкам. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения.	1	1,2,3
25.	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.	1	1,2,3
26.	Дифференцированный зачет.	1	1,2,3
27.	Дифференцированный зачет.	1	1,2,3
Содержание		5	
1.	Технологический цикл обслуживания гостей. Резервирование (бронирование).		
2.	Бронирование. Определение и показатели бронирования.		
3.	Виды бронирования: гарантированное.		
4.	Виды бронирования: негарантированное.		
5.	Виды бронирования: двойное.		
Практические занятия:		2	
28.	Курсовое проектирование	1	
Содержание		5	
1.	Резервирование (бронирование).		
2.	Типы резервирования.		
3.	Способы резервирования.		
4.	Технология резервирования.		
5.	Виды оплаты за бронирование: Оплата наличными (Cash)		
6.	Виды оплаты за бронирование: Оплата кредитными картами (Payment by Credit-Card)		
7.	Виды оплаты за бронирование: Оплата по безналичному расчету		
8.	Виды бронирования: сверхбронирование.		
9.	Изучение способов гарантирования бронирования.		
10.	Изучение способов негарантированного бронирования.		
11.	Подтверждение при гарантированном бронировании		
12.	Подтверждение при негарантированном бронировании		
13.	Двойное бронирование.		
14.	Преимущества и недостатки каждого из видов бронирования по отношению к гостю		
15.	Преимущества и недостатки каждого из видов бронирования по отношению к гостинице.		

Раздел 6. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов. Тема 01.06.01. Состав и функции информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов на бронирование	16.	Виды отказов от бронирования		
	17.	Ознакомление с технологией резервирования мест в гостинице		
	18.	Ознакомление с последовательностью резервирования мест в гостинице		
	Практические занятия:		3	
	29.	Курсовое проектирование	1	
	30.	Анализ бронирования при непосредственном общении с гостем	1	
	31.	Технология оформления отчетов по бронированию	1	
	32.	Технология составления отчетов по бронированию		
	33.	Курсовое проектирование		
	34.	Курсовое проектирование		
	35.	Курсовое проектирование		1,2,3
	36.	Агентский договор		1,2,3
	37.	Курсовое проектирование		1,2,3
	38.	Образцы бланков на бронирование		1,2,3
	39.	Образцы писем на бронирование		1,2,3
	Содержание		6	
	1.	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы бронирования.		1,2,3
	2.	Состав и функции информационных технологий для приёма заказов на бронирование		
	3.	Состав и функции телекоммуникационных технологий для приёма заказов на бронирование		
	4.	Функции телекоммуникационных технологий для приёма заказов на бронирование.		1,2,3
	5.	Функции информационных технологий для приёма заказов на бронирование.		1,2,3
	6.	Характеристика информационных технологий для бронирования при приеме заказов.		1,2,3
	7.	Характеристика телекоммуникационных технологий для бронирования при приеме заказов.		1,2,3
	8.	Анализ бронирования с использованием профессиональных программ.		1,2,3
	Практические занятия:		2	
	40.	Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службы бронирования на примере, Libra при приеме заказов.	1	
	41.	Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службы бронирования на примере, Edelweiss при приеме заказов.		
	42.	Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службы бронирования на примере АСУ Fidelio при приеме заказов.		
	43.	Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службы бронирования на примере Орега при приеме заказов.		
	44.	Курсовое проектирование		
	45.	Курсовое проектирование	1	
	Содержание		9	

Раздел 7. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов. Тема 01.07.01. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов	1.	Способы бронирования.		
	2.	Правила заполнения бланков		
	3.	Способы резервирования мест в гостиницах.		
	4.	Индивидуальное бронирование и его особенности.		
	5.	Групповое бронирование его особенности.		
	6.	Коллективное бронирование его особенности.		
	7.	Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных.		
		Правила заполнения бланков бронирования для компаний.		
	8.	Правила заполнения бланков бронирования для турагентств.		
	9.	Правила заполнения бланков бронирования для операторов.		
	Практические занятия:		1	
	46.	Курсовое проектирование		
	47.	Курсовое проектирование		
	48.	Сущность группового бронирования	1	
Раздел 8. Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования. Тема 01.08.01. Особенности и методы гарантированного бронирования	Содержание		6	
	1.	Определение и показатели бронирования.		
	2.	Изучение способов гарантированного бронирования		
	3.	Особенности гарантированного бронирования.		
	4.	Понятие счета-неустойки.		
	5.	Анализ бронирования через туроператора.		
	6.	Анализ бронирования через сайты отелей.		
	7.	Анализ бронирования через системы Интернет-бронирования.		
	Практические занятия:		3	
	49.	Анализ бронирования с использованием телефона.	1	
	50.	Анализ бронирования с использованием Интернета.	1	
	51.	Курсовое проектирование		
	52.	Курсовое проектирование		
	53.	Методы гарантированного бронирования	1	
Раздел 9. Правила аннулирования бронирования. Тема 01.0 9.01. Правила аннулирования бронирования.	Содержание		6	
	1.	Процесс аннулирования бронирования.		
	2.	Виды отказов от бронирования.		
	3.	Правила аннулирования бронирования.		
	4.	Аннуляция при негарантированном бронировании		
	5.	Аннуляция при гарантированном бронировании		
	6.	Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.		
	Практические занятия:		1	
	54.	Оформление аннуляции бронирования.	1	
	55.	Курсовое проектирование		
	56.	Курсовое проектирование		
	Содержание		7	

Раздел 10. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Тема 01.10.01. Правила ведения телефонных переговоров	1.	Взаимодействие службы бронирования с потребителями.		
	2.	Виды передаваемой информации и каналы связи.		
	3.	Ознакомление с правилами ведения телефонных переговоров.		
	4.	Этикет телефонных переговоров в гостинице.		
	5.	Правила ведения телефонных переговоров с потребителями.		
	6.	Деловой этикет в сфере гостеприимства: профессиональная этика.		
	7.	Деловой этикет в сфере гостеприимства: корпоративная этика.		
	Практические занятия:		4	
	57.	Деловой этикет в сфере гостеприимства: деловые переговоры.	1	
	58.	Деловой этикет в сфере гостеприимства: этикет телефонных переговоров.	1	
	59.	Курсовое проектирование	1	
	60.	Курсовое проектирование	1	
Тема 01. 10.2. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	Содержание		4	
	1.	Правила поведения в конфликтных ситуациях.		
		Взаимодействие службы бронирования с потребителями.		
	2.	Виды передаваемой информации и каналы связи.		
	3.	Ознакомление с правилами поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании		
	4.	Характеристика конфликтных ситуаций		
	Практические занятия:		3	
	61.	10 типичных ошибок оператора по бронированию: первые пять	1	
	62.	Курсовое проектирование		
	63.	10 типичных ошибок оператора по бронированию: вторые пять	1	
	64.	Возможные способы предотвращения различных конфликтных ситуаций.		
	65.	Курсовое проектирование	1	
Раздел 11 Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Тема 01.11.01 Состав телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	Содержание		11	
	1.	Рынок автоматизированных систем управления		
	2.	Состав использования информационных технологий для обеспечения процесса бронирования.		
	3.	Состав телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.		
	4.	Функции использования информационных технологий для обеспечения процесса бронирования.		
	5.	Функции использования телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.		
	6.	Возможности использования технологий для обеспечения процесса бронирования.		
	7.	Возможности использования телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.		
	8.	Использование информационных и телекоммуникационных технологий управления для обеспечения процесса бронирования на примере АСУ Fidelio.		
	9.	Использование информационных и телекоммуникационных технологий управления для обеспечения процесса бронирования на примере Edelweiss, Libra.		

	10	Использование и телекоммуникационных технологий управления для обеспечения процесса бронирования на примере Opera, Libica.		
	11.	Использование информационных технологий управления для обеспечения процесса бронирования на примере Opera, Libica.		
	Практические занятия:		2	
	66.	Ознакомление с технологией on - line бронирование	1	
	67.	Курсовое проектирование		
	68.	Курсовое проектирование		
	69	Дифференцированный зачет		
	70.	Дифференцированный зачет	1	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 1. 1. Подготовка сообщений: «Гостиничные цепи», «гостиничная компания Marriott International», «гостиничная компания InterContinental Hotels Group». 2. Составление презентаций и докладов на темы: «классификация гостиниц», «Минимальные требования предъявляемые к номерам разных категорий », «Классификация гостиниц», «Линейная структура управления», «Функциональная структура управления», «Линейно-функциональная структура управления», «Квалификационные требования применяемые к службе приема», «Обслуживающий персонал в службе бронирования », «Общие стандарты качества обслуживания» 3. Составление презентаций и докладов на темы: «Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование», «Виды заявок на бронирование, действия по ним», «Виды оплаты при бронировании», «Правила ведения телефонных переговоров», «Схема разговора с несколькими гостями», «Способы работ с возражениями» 4. Подготовка сообщений и докладов: «Отчёты по бронированию», 5. Подготовка презентации: «Отечественные АСУ», «зарубежные АСУ». 6. Составить словарь основных понятий курса. 7. Составление возможных ситуаций моральных дилемм в профессиональной деятельности. 8. Составление профессиограммы специалистов. 9. Работа над курсовым проектом.			103	1,2,3
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы. 1. Предпосылки возникновения гостиничной индустрии 2. Составить календарь дат развития гостиничного хозяйства. 3. Основные этапы развития гостиничного дела 4. Дать письменную характеристику основным этапам 5. Основные характеристики гостиницы 4-5* 6. Разработать идею гостиницы на территории РК: название, основные параметры, проблемы, индивидуальность				2,3

Примерная тематика курсовых работ (проектов): 1. Зависимость функционирования гостиничного предприятия от ее территориального месторасположения в мегаполисе города (на примере..) 2. Специфика организации работы кемпинга на рынке гостиничных услуг (на примере..) 3. Этапы проведения классификации гостиничного предприятия (на примере..) 4. Экологизация предприятий гостиничной отрасли (на примере..) 5. Особенности работы привокзальных гостиниц (на примере..) 6. Особенности функционирования малых отелей (на примере..) 7. Формирование гостиничных цепей в регионах России 8. Сравнительный анализ конкурентоспособности автономных гостиниц с сетевыми отелями 9. Перспективы развития рынка гостиничных услуг региона (города, района) 10. Мировые гостиничные цепи и их влияние на развитие гостиничного дела региона (города) 11. Анализ конкурентоспособности малой гостиницы 12. Роль дополнительных услуг в деятельности гостиничного предприятия (на примере..) 13. Влияние «звездности» на работу гостиничного предприятия 14. Специфика открытия гостиниц на основе франчайзинга 15. Особенности функционирования средств размещения развивающихся на основе франшизы 16. Развитие гостиничных сетей в России 17. Сравнительный анализ конкурентоспособности малых и крупных гостиничных предприятий (на примере..) 18. Нормативно-правовое обеспечение классификации средств размещения в РФ. 19. Специфические особенности гостиничных услуг и их влияние на деятельность гостиничного предприятия 20. Критерии качества гостиничных услуг конкретного предприятия 21. Формирование гостиничного продукта с учетом сегмента потребителей 22. Специфика функционирования деловых отелей на рынке гостиничных услуг города 23. Зависимость работы гостиничного предприятия от ее территориального расположения 24. Анализ рынка гостиничных услуг своего региона 25. Роль стандартов при обслуживании клиентов гостиничного предприятия 26. Анализ функциональной структуры конкретного гостиничного предприятия 27. Влияние потребителя на формирование гостиничного продукта 28. Взаимозависимость гостиничных услуг от сегмента потребителей 29. Зависимость ассортимента дополнительных услуг от функционального назначения гостиничного предприятия 30. Особенности функционирования придорожных гостиниц 31. Анализ системы жизнеобеспечения автономной гостиницы 32. Предметно-пространственная среда гостиничного предприятия в зависимости от его функционального назначения 33. Организация деятельности курортного учреждения 34. Анализ системы жизнеобеспечения сетевой гостиницы 35. Нормативно-правовое обеспечение деятельности гостиничного предприятия 36. Современное инженерно-техническое оборудование как фактор эффективного функционирования гостиничного предприятия 37. Особенности развития отечественных гостиничных сетей 38. Взаимозависимость деятельности гостиничного предприятия и туристических компаний 39. Факторы комфортного проживания в гостиничном комплексе 40. Модели управления гостиничными предприятиями		2,3
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту):	20	
Комбинированный дифференцированный зачет	6	

Учебная практика: Виды работ: 1. Заполнить табель на дежурных по этажу, парковщиков , горничных. 2. Изучение правил бронирования. Правила аннуляции брони. 3. Изучение и анализ международные гостиничные правила 4. Сформировать команду службы приёма и размещения 5. Заполнить табель на дежурных по этажу, парковщиков , горничных. 6. Отредактировать цены на проживание, дополнительных платных услуг 7. Изучение нормативной документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования 8. Знакомство с деятельностью структурных подразделений организации.	111	
Дифференцированный зачет	2	
Производственная практика (по профилю специальности): Виды работ: 1. аннулировать бронирование; 2. консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; 3. осуществлять гарантирование бронирования различными методами; 4. использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные 5. программы для приема заказа и обеспечения бронирования. 6. организовывать рабочее место службы бронирования; 7. оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; 8. вести учет и хранение отчетных данных; 9. владеть технологией ведения телефонных переговоров;	72	
Дифференцированный зачет	2	
Всего	796	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета: Гостиничный сервис. Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся; -рабочее место преподавателя;
- учебно-методический комплекс по профессиональному модулю;
- магнитная доска; -экран.

Технические средства обучения:

- компьютеры;
- лицензионное программное обеспечение.
- мультимедиапроектор.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

М. А. Ёхина «Бронирование гостиничных услуг» Москва издательский центр «Академия» 2016

Дополнительный источники

Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М., 2017. - 304 с.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательным условием допуска к производственной практике по профилю специальности в рамках профессионального модуля «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» является освоение учебного материала для получения комплекса знаний и первичных навыков.

При выполнении самостоятельной работы обучающимся оказываются консультации.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального, соответствующее профилю преподаваемого модуля «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: наличие опыта деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Организовывать рабочее место службы бронирования; оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; вести учет и хранение отчетных данных;	Текущий контроль в форме: -практических занятий; -самостоятельной работы; -устного и письменного опроса; -тестирования. Комбинированный дифференцированный зачет.
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.	Владеть технологией ведения телефонных переговоров; аннулировать бронирование; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; осуществлять гарантирование бронирования различными методами;	Защита курсовой работы (проекта).
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;	

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии. Знание последних изменений в гостеприимства	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Организация собственной деятельности, выбор типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества.	

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области гостиничной индустрии.	Комбинированный дифференцированный зачет. Защита курсовой работы (проекта).
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные; использовать периодические и специальные издания, справочную литературу в профессиональной деятельности.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая информационно-справочные системы.	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие с обучающимися и преподавателями в ходе обучения; правильно организовать психологический контакт.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Самоанализ и коррекция результатов собственной работы	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Следование этическим правилам, нормам и принципам в профессиональной деятельности.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; информировать граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения.	