

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЮЖНО-САХАЛИНСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЮСПК СахГУ



Е.В. Казанцева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Специальность

43.02.11 Гостиничный сервис

(базовый уровень среднего профессионального образования)

Квалификация

Менеджер

Форма обучения

Очная

Южно-Сахалинск

2017

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальностям среднего профессионального образования 43.02.11 «Гостиничный сервис».

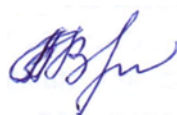
Разработчик:

Круглова Наталья Евгеньевна, директор гостиницы «Якорь», преподаватель ПЦК туризма, сервиса и иностранного языка.

Рассмотрена и рекомендована на заседании ПЦК туризма, сервиса и иностранного языка.

Протокол № 7 от 21 марта 2017 г.

Заведующий ПЦК



А.В. Лещенко

Утверждена научно-методическим советом ЮСПК СахГУ

Протокол № 4 от 20 марта 2017 г.

Председатель НМС



А.А. Крылова

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	
	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

01. БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальностям среднего профессионального образования 101101 «Гостиничный сервис»

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):
бронирование гостиничных услуг;

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК-1.1. Способность принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК-1.2. Способность бронировать и вести документацию.

ПК-1.3. Способность информировать потребителя о бронировании.

Программа междисциплинарного курса может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса. Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

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

иметь практический опыт:

- приема заказа на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведение его документационного обеспечения;
- информирование потребителя о бронировании

уметь:

- организовать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять 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;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего 169 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 133 часов, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 65 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 32 часа;
- учебной практики – 36 часов

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Способность принимать заказ от потребителей и оформлять его
ПК 1.2.	Способность бронировать и вести документацию
ПК 1.3.	Способность информировать потребителя о бронировании
ОК 1	Способность понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявляет к ней устойчивый интерес
ОК 2	Способность организовывать собственную деятельность, выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество
ОК 3	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и несет за них ответственность.
ОК 4	Способность осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития
ОК 5	Способность использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Способность работать в коллективе и команде, эффективно общается с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Способность брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Способность самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации
ОК 9	Способность ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля (вариант для СПО)

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. ПК 1.2. ПК 1.3.	МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг.	133	65	39		32		36	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)								
	Всего:	133	65	39		32		36	

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) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
МДК 01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг			*	
Раздел 1. Прием заказа от потребителя и его оформление				
Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	Содержание (указывается перечень дидактических единиц)			
	1.	Структура и содержания нормативного документа «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».	2	2
	2.	Организация рабочего места службы бронирования	2	
	Практические занятия:			
	1.	Анализ нормативных требований к бронированию гостиничных услуг	2	
	2.	Составление инструкции по организации рабочего места службы бронирования	2	
Тема 1.2. Виды заявок по бронированию	Содержание (указывается перечень дидактических единиц)			
	1	Заявки от индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.	2	
	2	Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов	2	
	Практические занятия:			
	1	Разработка содержания бланков заявок на бронь	4	
	2	Заполнение типовых бланков заявок на бронь – деловая игра в парах	4	
Тема 1.3. Технология ведения переговоров по бронированию.	Содержание (указывается перечень дидактических единиц)			2
	1.	Способы бронирования	2	
	2.	Правила ведения личных и телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с гостем при бронировании.	4	
	3.	Правила работы с электронными заявками по бронированию	2	
	Практические занятия (при наличии, указываются темы)			
	1.	Отработка навыка ведения личных и телефонных переговоров по приему заявок по бронированию	4	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 1. (при наличии, указываются задания)				
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы				
Разработка ситуационных задач «Заявка на бронь» от различных категорий гостей (индивидуалов, компаний, турагентств, операторов).			10	
Разработка ситуационных задач - диалогов «Конфликтные ситуации при личных и телефонных переговорах».				

Учебная практика Виды работ: 1. Составление общей характеристики гостиничного предприятия 2. Знакомство с организацией службы бронирования по следующим критериям: количество сотрудников службы, структура службы, квалификационные требования сотрудников службы, график работы службы. 3. Анализ рабочего места службы бронирования. 4. Анализ соответствия внешнего вида сотрудников общему фирменному стилю предприятия.		18	
МДК 01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг		*	
<u>Раздел 2. Оформление документации по бронированию</u>			
Тема 2.1. Технология резервирования мест в ГТК	Содержание (указывается перечень дидактических единиц) 1. Правила заполнения журнала регистрации заявок по бронированию и аннуляция бронирования Практическое занятие: 1. Изучение учета и хранения отчетных данных службы бронирования. Заполнение журнала регистрации заявок по бронированию и аннуляция бронирования	4	2
		2	3
Тема 2.2 Виды бронирования	Содержание 1. Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования Практическое занятие: 1. Оформление брони для гостя в отеле, используя методы гарантированного бронирования - ролевая игра.	2	
		4	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 2. (при наличии, указываются задания)			
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы Разработка ситуационных задач "Оформление брони с помощью гарантированного метода бронирования гостя в отеле"		10	
Учебная практика Виды работ 1. Изучение способов и методов бронирования в гостинице 2. Изучение программ компьютерного обеспечения бронирования.		18	
МДК 01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг			
<u>Раздел 3. Информирование потребителя о бронировании</u>			
Тема 3.1.	Содержание: 1. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для информирования потребителя о способах бронирования.	2	2

	2. Подтверждение на бронь	2	3
	Практические занятия:		
	1. Сравнительная характеристика технологий бронирования на сайтах гостиниц	3	
	2. Консультирование потребителя о способах бронирования – тренинг	4	
	3. Заполнения бланка подтверждения на бронь	3	
	4. Составления пошаговой инструкции деятельности специалиста по осуществлению бронирования	3	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 3. (при наличии, указываются задания)			
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы		12	
<i>Подготовка реферата «Глобальные электронные системы бронирования»;</i>			
<i>Подготовка реферата «Российские электронные системы бронирования»;</i>			
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту) (если предусмотрено)			
Всего		133/32	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению:

Реализация профессионального модуля требует наличия учебного кабинета «Организация деятельности служб бронирования» и тренингового кабинета «Служба бронирования гостиничных услуг».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Оборудование тренингового кабинета:

- стойка регистрации;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- компьютер с профессиональным программным обеспечением и подключением к сети Интернет;
- мультимедийный проектор;
- телефон/факс.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения. М.: Издательский центр «Академия», 2011. 288 с.
2. Медлик С. Гостиничный бизнес. М.:ЮНИТИ, 2012. 224 с. (Зарубежный учебник).
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А.В. Сорокина. М.: Аль-фа-М: ИНФРА-М, 2011.

Дополнительная:

1. Барайс Герман. Как вести себя в отеле. М.: Дельта, 2000. 254 с.
2. Беквит Гарри Что любят клиенты. С-Пб.: Звезда, 2003. 154 с.
3. Бургонова Г.Н., Каморджанова Н.А. Гостиничный туристический бизнес. М.: Финансы и статистика, 1999. 200 с.
4. Волков Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса. - Ростов н/Д: Феникс, 2003. 231 с.
5. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростов -на-Дону: Феникс, 2005. 128 с.
6. Жуков Г.С. Эксплуатация гостиниц М.: АКАДЕМИЯ, 1997.
7. Зубков А.А., Чибисов С.И. Справочник работника гостиничного хозяйства М.: «Высшая школа», 1998. 269 с.

8. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск: ООО «Новое Знание», 2002. 285 с.
9. Лесник А.Л., Смирнова М.Н. Международные системы классификации отелей. М.: Высш. школа, 2003. 354 с.
10. Линн Ван дер Ваген Гостиничный бизнес. Ростов/н/Дону: Феникс, 2001. 132 с.
11. Ляпина И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов. М.: Экмос, 2004. 208 с.
12. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания М.: АКАДЕМИЯ, 2007 216 с.
13. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. М.: Высш. школа, 2006. 168 с.
14. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах / Могильный М.П., Баласанян А.Ю. М.: ДеЛи принт, 2004. 176 с.
15. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. М.: Экономика, 2005. 242 с.
16. Сенин В.С. Организация международного туризма М.: Финансы и статистика, 2000. 196 с.
17. Сенин, Виль Савельевич. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения. М.: Финансы и статистика, 2008. 140 с.
18. Скобкин С.С. Квалификационные требования, характеристики должностей, нормативы труда работников гостиничного хозяйства и общественного питания. М.: Высш. школа, 2004. 157 с.
19. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. М.: Высш. школа, 2007. 238 с.
20. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. М.: Юнити, 2007. 302 с.
21. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. М.: Академия, 2007. 256 с.
22. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. М.: «Финансы и статистика», 2003. 172 с.

Журналы:

1. Туризм и гостиничное хозяйство.
2. Гостиничный и туристический бизнес.
3. Отель.
4. Парад отелей.

Интернет-ресурсы:

HRS. Бронирование гостиниц [сайт]: URL: <http://www.hrs.com/>
Booking.com. Забронировать отель онлайн [сайт]: URL: <http://www.booking.com/>
Hotel. Info [сайт]: URL: <http://www.hotel.info>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

С целью реализации компетентностного подхода при проведении аудиторных занятий используются активные и интерактивные формы проведения занятий: тренинги, анализ нормативно-правовой базы профессиональной деятельности, решение ситуационных задач, моделирование.

Освоение программы данного модуля должно проходить после изучения следующих дисциплин: дисциплины ОГСЭ: Русский язык и культура речи, дисциплины ЕН: Информатика и информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) в профессиональной деятельности; общепрофессиональных дисциплин: «Менеджмент», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», Сервисная деятельность, Гостиничная индустрия, Психология делового общения, Профессиональная этика и этикет.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

наличие высшего сервисного образования или опыта работы в сфере сервиса не менее 5 лет. Обязательная стажировка в гостинице не реже 1 раза в три года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

наличие высшего сервисного образования или опыта работы в сфере сервиса не менее 5 лет. Обязательная стажировка в гостинице не реже 1 раза в три года.

**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. Способность принимать заказ от потребителей и оформлять его	Подготовка рабочего места службы бронирования в соответствии с требованиями. Ведение личных и телефонных переговоров о приеме заявки на бронь в соответствии с требованиями делового этикета (уровень речевой грамотности, этичности, эмпатии, точности формулировок вопросов) Заполнение бланков заявок для разных категорий гостей по алгоритму	<i>Демонстрация подготовки рабочего места службы бронирования</i> <i>Экспертная оценка ведения переговоров о приеме заявки на бронь</i> <i>Экспертная оценка заполненных заявок для разных категорий гостей, портфолио</i>
ПК 1.2. Способность бронировать и вести документацию	Заполнение журнала регистрации заявок по бронированию и аннуляции бронирования по алгоритму (точность и скорость заполнения бланков гарантированного и негарантированного бронирования).	<i>Экспертная оценка заполнения журнала регистрации заявок по бронированию и аннуляции бронирования, бланков гарантированного и негарантированного бронирования</i> <i>Портфолио</i>

ПК 1.3. Способность информировать потребителя о бронировании	Консультирование гостей о способах бронирования в отеле в соответствии с операционным стандартом службы бронирования.	Экспертная оценка консультации потребителей о применяемых способах бронирования
	Заполнение бланка подтверждения на бронь по алгоритму	Экспертная оценка заполнения бланка подтверждения на бронь, портфолио

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Способность понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявляет к ней устойчивый интерес	– демонстрация интереса к будущей профессии – активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности; – аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;	Экспертная оценка работы на практических занятиях и производственной практике
ОК 2. Способность организовывать собственную деятельность, выбирает типовые методы и способы выполнения	– правильность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования	Метод кейсов

профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество	гостиничных услуг;	
ОК 3. Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и несут за них ответственность.	– решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг	<i>Метод кейсов</i>
ОК 4. Способность осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития	– качество получаемой информации, ее структурирование и анализ	<i>Портфолио самостоятельных работ</i>
ОК 5. Способность использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- умение пользоваться телекоммуникационными средствами, электронными профессиональными программами для осуществления бронирования гостиничных услуг	<i>Экспертная оценка работы с телекоммуникационными средствами в процессе прохождения производственной практики Экспертная оценка работы в профессиональных программах</i>
ОК 6. Способность работать в коллективе и команде, эффективно общается с коллегами, руководством, потребителями.	- демонстрация взаимодействия с обучающимися, преподавателями, руководителями практики и клиентами в ходе обучения.	<i>Экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики</i>
ОК 7. Способность брать на себя ответственность за работу членов команды	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат	<i>Экспертная оценка осуществления</i>

(подчиненных), результат выполнения заданий	выполнения заданий.	<i>видов деятельности в процессе учебной и производственной практики</i>
ОК 8. Способность самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации	- позитивная динамика личностного и профессионального развития	<i>Портфолио достижений</i>
ОК 9. Способность ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	<i>Экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики;</i>