

Частное профессиональное образовательное учреждение
Златоустовский юридический колледж «ИЦЫЛ»



Гомела А.И.

Рабочая программа профессионального модуля
ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг
для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Златоуст
2021

Согласовано с работодателем:

ООО «Таганай-Центр» (Гостиница Никольский г. Златоуст)



Директор

Николаева П.П.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «Бронирование гостиничных услуг»

1.1. Область применения рабочей программы

1.1. Рабочая программа профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис», единая для всех форм обучения в части освоения основного вида профессиональной деятельности: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения и соответствующих 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.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в профессиональной подготовке по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис».

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

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент 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.

Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
	Очная
Максимальная учебная нагрузка (всего)	225
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	150
В том числе: практические занятия	70
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	75
Итоговая аттестация в форме	Дифференцированный зачет

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	225
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	150
в том числе:	
лабораторные работы	
практические занятия	70
контрольные работы	
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	
Самостоятельная работа студента (всего)	75
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	
Исследовательская работа	
Работа с нормативно-законодательными документами	
Работа с информационными источниками	
Реферативная работа	
Расчетно-графическая работа	
Творческие задания	
Подготовка презентационных материалов	
Составление таблиц, схем	
Составление тезисов	
Учебная и производственная практики	144
Аттестация по дисциплине	<i>Дифференцированный зачет</i>

2. РЕЗУЛЬТАТ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности бронирование гостиничных услуг, в том числе профессиональными и общими 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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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.
ОК 10.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг» специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Наименование разделов и тем	Макс. учеб. нагрузка студента (час)	Самостоятельная работа студента (час)	Количество аудиторных часов			
			Всего	Теоретическое обучение	Практические (семинарские) и лабораторные занятия	Курсовое проектирование
Раздел ПМ 1. Прием и оформление заказа от потребителей.	114	38	76	38	38	
Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.	24	8	16	8	8	
Тема 1.2. Организация службы бронирования.	24	8	16	8	8	
Тема 1.3. Виды и способы бронирования	24	8	16	8	8	
Тема 1.4. Виды заявок по бронированию и действия по ним.	24	8	16	8	8	
Тема 1.5. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.	18	6	12	6	6	
Раздел ПМ 2. Бронирование и ведение документации.	60	18	42	22	20	0
Тема 2.1. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.	34	10	24	12	12	

Тема 2.2. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	26	8	18	10	8	
Раздел ПМ 3. Информирование потребителя о бронировании.	51	19	32	20	12	0
Тема 3.1. Информирование потребителя о бронировании.	26	10	16	10	6	
Тема 3.2. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для информирования потребителя о бронировании.	25	9	16	10	6	
Учебная практика	72					
Всего по дисциплине	225	75	150	80	70	

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю «Бронирование гостиничных услуг»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа студентов, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения	
Раздел ПМ 1. Прием и оформление заказа от потребителей.		114		
МДК 01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг		114		
Тема 1.1.	Содержание учебного материала	8		
Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.	1 Информация для потребителя		1	
	2 Основные и дополнительные услуги.		1	
	3 Платные и бесплатные услуги		1	
	4 Виды услуг, предоставляемые в гостинице без дополнительной оплаты.		1	
	5 Заключение договора на оказание гостиничных услуг.		1	
	Практические занятия		8	
	№ 1 «Изучение Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».		8	2
	Самостоятельная работа студента		8	
Подготовка к опросу, работа с нормативными документами.		8	2	
Тема 1.2.	Содержание учебного материала	8		
Организация службы бронирования.	1 Понятие операционного процесса обслуживания.		1	
	2 Основные этапы процесса обслуживания гостей в гостиницах.		1	
	3 Служба приема и размещения.		1	
	4 Служба бронирования и ее функции		1	
	5 Местонахождение службы.		1	
	6 Время функционирования службы.		1	
	Практические занятия		8	
	№ 2 «Организация рабочего места службы бронирования»		4	2
	№ 3 «Изучение должностных обязанностей сотрудников службы бронирования».		4	2
	Самостоятельная работа студента		8	
Изучение требований к профессиональным и личностным качествам работников службы бронирования. Составление тезисов		8	2	
Тема 1.3.	Содержание учебного материала	8		
Виды и способы бронирования.	1 Понятие бронирования.		1	
	2 Двойное бронирование.		1	
	3 Понятие подтвержденного бронирования.		1	
	4 Гарантированное бронирование.		1	
	5 Особенности бронирования.		1	
	6 Скидки при раннем бронировании.		1	
	7 Договор между гостиницей и туристской фирмой.		1	
	8 Способы бронирования номеров: письменный, устный,		1	

	электронный.		
	Практические занятия	8	
	№ 4 «Изучение видов и способов бронирования»	8	2
	Самостоятельная работа студента	8	
	Подготовка к опросу, изучение образцов документов.	8	2
Тема 1.4. Виды заявок по бронированию и действия по ним.	Содержание учебного материала	8	
	1 Заявка на бронирование.		1
	2 Сведения, содержащиеся в заявке.		1
	3 Аннуляция заказа.		1
	4 Письмо-подтверждение бронирования.		1
	5 План загрузки гостиницы на определенный период.		1
	6 План загрузки на текущий день.		1
	Практические занятия	8	
	№ 5 «Оформление и составление различных видов заявок и бланков»	4	2
	№ 6 «Технология ведения телефонных переговоров при приеме заявки на бронирование»	4	2
	Самостоятельная работа студента	8	
Подготовка к опросу, изучение образцов документов.	8	2	
Тема 1.5. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.	Содержание учебного материала	6	
	1 Состав информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов		1
	2 Функции информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов		1
	3 Возможности информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов		1
	4 Прием заявок через корпоративную сеть бронирования.		1
	5 Интернет-бронирование.		1
	6 Порядок приема заявок через Интернет.		1
	Практические занятия	6	
	№ 7 «Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа»	6	2
	Самостоятельная работа студента	6	
Подготовка тематического сообщения по материалам СМИ	6	2	
Раздел ПМ 2. Бронирование и ведение документации.		60	
МДК 01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг.		60	
Тема 2.1. Последовательность и технология резервирования мест в	Содержание учебного материала	12	
	1 Последовательность резервирования мест в гостинице		1
	2 Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных		1
	3 Правила заполнения бланков бронирования для компаний, турагентств и операторов		1
	4 Особенности и методы гарантированного бронирования		1
	5 Особенности и методы негарантированного бронирования		1
	6 Правила аннулирования бронирования		1
	7 Правила ведения телефонных переговоров при бронировании		1

гостиниц е.	8	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании		1
	Практические занятия		12	
	№ 8 «Аннулирование бронирования»		4	2
	№ 9-10 «Консультирование потребителей о способах бронирования»		4	2
	№ 11-12 «Осуществление гарантирования бронирования различными методами»		4	2
	Самостоятельная работа студента		10	
Подготовка тематического сообщения по материалам СМИ		10	2	
Тема 2.2. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	Содержание учебного материала		10	
	1	Состав информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования		1
	2	Функции информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования		1
	3	Возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования		1
	4	Корпоративная сеть бронирования.		1
	5	Интернет-бронирование.		1
	6	Порядок бронирования через Интернет.		1
	Практические занятия		8	
	№ 13-14 «Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для обеспечения бронирования»		8	2
	Самостоятельная работа студента		8	
Подготовка презентации «Использование ИТ для обеспечения бронирования»		8	3	
Раздел ПМ 3. Информирование потребителя о бронировании.		51		
МДК 01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг.		51		
Тема 3.1. Информирование потребителя о бронировании.	Содержание учебного материала		10	
	1	Правила информирования потребителя о бронировании		1
	2	Консультирование потребителей о бронировании		1
	Практические занятия		6	
	№ 15-17 «Решение ситуационных задач по информированию потребителей о бронировании»			3
	Самостоятельная работа студента		10	
Составление тематического дайджеста (бронирование) по материалам журнала «Гостиничное дело»			3	
Тема 3.2. Использование информационных и телеком	Содержание учебного материала		10	
	1	Особенности использования информационных и телекоммуникационных технологий для информирования потребителя о бронировании.		1
	2	Преимущества использования информационных и телекоммуникационных технологий для информирования потребителя о бронировании.		1
Практические занятия		6		

муникац ионных технолог ий для информи рования потребит еля о брониро вания.	№ 18-21 «Изучение систем бронирования и информирования потребителей гостиницами региона».	6	2
	Самостоятельная работа студента	9	
	Подготовка обзора «Информирование потребителей о бронировании в гостиницах региона» (по материалам сайтов).	9	3
Учебная практика Виды работ: – организовывать рабочее место службы бронирования; – оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; – вести учет и хранение отчетных данных; – онулировать бронирование; – консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;		72	3
Всего		225	

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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Учебный кабинет по организации деятельности службы бронирования.

Оборудование учебного кабинета: стенды, раздаточный материал («Методические рекомендации по планированию, организации и проведению практических занятий», «Методические рекомендации по планированию и организации самостоятельной работы студентов»).

Технические средства обучения: мультимедийный комплекс

- ноутбук
- проектор
- экран

Оборудование лаборатории и рабочие места лаборатории: не предусмотрены.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику, которую рекомендуется проводить концентрированно.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Нормативно-правовая документация:

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 N 490 (ред. от 13.03.2013)).

Литература

Основная:

3. Дурович А.П. Организация туризма. – СПб.: Питер, 2009. – 320 с.: ил.
4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для СПО / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 208 с.

Дополнительная:

5. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / Н. А. Восколович. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 207 с. — 978-5-238-01519-4.

Периодические издания

Журнал «Гостиничное дело» — Электрон. текстовые данные.

Информационные ресурсы

5. Портал образовательного учреждения <http://portal.chuc.ru/Library/>.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебные занятия по данному модулю проводятся в следующих формах: лекции, семинары, практические занятия.

Освоению данного профессионального модуля должно предшествовать изучение следующих дисциплин:

- Гостиничная индустрия.
- Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
- Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности
- Здания и инженерные системы гостиниц
- Сервисная деятельность
- Предпринимательство в сфере сервиса

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Бронирование гостиничных услуг» и специальности «Гостиничный сервис».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты-преподаватели междисциплинарных курсов, «Организация и выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха)», «Прием, размещение и выписка гостей».

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.	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; - организацию службы 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; - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. 	Текущий контроль в форме: <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических заданий; - самостоятельных работ по темам МДК; - тестирования.
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; - вести учет и хранение отчетных данных; - осуществлять гарантирование бронирования различными методами; - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема 	Текущий контроль в форме: <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических заданий; - самостоятельных работ по темам МДК; - тестирования.

		<p>заказа и обеспечения бронирования;</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды и способы бронирования; - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; - правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. 	
ПК Информировать потребителя бронировании	1.3. о	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть технологией ведения телефонных переговоров; - консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; - правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических заданий; - самостоятельных работ по темам МДК; - тестирования.

Формы и методы контроля результатов обучения должны позволять проверять у студентов не только сформированности 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. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	демонстрация интереса к будущей профессии.	Наблюдение за деятельностью студентов в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	– выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области организации и приема гостей; – оценка эффективности и качества выполнения.	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	– решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области организации обслуживания и приема гостей.	Текущий контроль в форме: - защиты практических заданий; - самостоятельных работ по темам МДК; - тестирования.
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	Текущий контроль в форме: - защиты практических заданий; - самостоятельных работ по темам МДК
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной	– использование различных видов дистанционного обслуживания (мобильные устройства, Интернет, SMS	Текущий контроль в форме защиты практических заданий с

деятельности.	и др.)	использованием Интернет ресурсов
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения, клиентами гостиниц	Наблюдение за деятельностью студентов в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	– самоанализ и коррекция результатов собственной работы. – взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения, клиентами гостиниц	Наблюдение за деятельностью студентов в процессе освоения образовательной программы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля.	Текущий контроль в форме самостоятельных работ по темам МДК
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	– анализ инноваций в области организации бронирования.	Текущий контроль в форме самостоятельных работ по темам МДК
ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	- соблюдение правил внутреннего распорядка учебного заведения.	Текущий контроль, организационные моменты учебного занятия