

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
в г. Анапе Краснодарского края

Среднее профессиональное образование

Согласовано:  
Директор ООО «Гостиничный  
комплекс «Альбатрос»  
Делиболтоян Э.Б.



Утверждаю:  
Директор филиала ФГБОУ ВО «СГУ»  
в г. Анапе Краснодарского края  
Леонова Е.В.  
«31» августа 2020г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.1 Бронирование гостиничных услуг**

**МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных  
услуг**

Наименование специальности  
43.02.11 Гостиничный сервис

2020 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Организация-разработчик:  
Филиал ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» в городе Анапе Краснодарского края.

Разработчик:  
Хайбуллина Маргарита Владимировна – преподаватель ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» филиал в городе Анапа Краснодарского края.

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма.

Утверждена «30» августа 2020 г. Протокол № 01

Председатель цикловой методической комиссии \_\_\_\_\_  Е.С. Федосенко

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля	4
1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля	5
<b>2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>6</b>
<b>3.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>7</b>
3.1. Тематический план профессионального модуля	7
3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю	8
3.3.Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	12
<b>4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>13</b>
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	13
4.2. Информационное обеспечение обучения	13
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса	14
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса	14
<b>5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	<b>15</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ.1 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения основного вида деятельности - Бронирование гостиничных услуги соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

При реализации рабочей программы профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг» могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

### 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 результате освоения профессионального модуля должен:

#### **иметь практический опыт:**

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

#### **уметь:**

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

#### **знать:**

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;

- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – 178 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 142 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 98 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 44 часов;

производственной практики (по профилю специальности) – 36 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности - Бронирование 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.	Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.
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.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

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, часов	Производственная (по профилю специальности), часов		
			Всего, часов	в т.ч. практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов			в т.ч., курсовая работа (проект), часов	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 1.1 – 1.3	МДК.01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	142	98	48		44				36
	Производственная практика (по профилю специальности) (ПП.01.)	36								36
	<b>Всего:</b>	<b>178</b>	<b>98</b>	<b>48</b>		<b>44</b>		<b>-</b>	<b>36</b>	

### 3.2. СОДЕРЖАНИЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
	<b>Раздел 1. Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология.</b>	<b>18</b>	
Тема 1.1. Классификация гостиниц.	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Гостиницы: понятие, характеристики. 2. Нормативные документы в средствах размещения 2. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. <b>Практическое занятие</b> 1. Экскурсия в гос. "Старая Анапа" 2. Отчет об экскурсии в гос. "Старая Анапа" <b>Самостоятельная работа</b>	<b>8</b> 2 4 2 <b>6</b> 4 2 <b>4</b>	1 1 1 2 2 2
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции. 2. Ответы на теоретические вопросы по теме.	2 2	3 3
	<b>Раздел 2. Организация и технология бронирования в средствах размещения.</b>	<b>124</b>	
Тема 2.1 Организация работы отдела бронирования	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Организационная структура службы бронирования. 2. Организация работы отдела бронирования. 3. Функциональные обязанности сотрудников службы бронирования. 4. Организация и требования к рабочему месту в службе. <b>Практическое занятие</b> 1. Разработать организационную структуру службы. 2. Разработать штатное расписание, график работ сотрудников службы бронирования. <b>Самостоятельная работа</b> 1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции. 2. Ответы на теоретические вопросы по теме.	<b>8</b> 2 2 2 2 <b>8</b> 4 4 <b>4</b> 2 2	1 2 2 2 2 2 2 3
Тема 2.2 Виды	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	



порядок бронирования мест и номеров в гостинице	1. Виды бронирования. Способы бронирования	4	1
	1. Технологии резервирования мест в отеле.	2	1
	2. Основные системы гостиничных тарифов	4	1
	<b>Практическое занятие</b>	<b>10</b>	
	1. Составление и обработка документации по загрузке номеров	4	2
	1. Составление «письма заявки на бронирование»	2	2
	2. Разработка системы тарифов в гостинице (конкретный пример)	4	2
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>6</b>	
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции.	2	3
	2. Ответы на теоретические вопросы по теме;	2	
3. Решение контекстных задач	2		
Тема 2.3 Требования к служащим, осуществляющим бронирование	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	
	1. Требования к внешнему виду сотрудников службы бронирования. . Правила поведения сотрудников службы бронирования.	2	1
	2. Ошибки при бронировании	2	1
	3. Типы потребителя гостиничного продукта и особенности работы с ними.	2	
	4. Требования и особенности ведения телефонных разговоров в службе бронирования.	2	1
	<b>Практическое занятие</b>	<b>12</b>	
	1. Д/игра «Прием заявок на бронирование».	2	2
	2. Составление шаблона бланков при бронировании. (гостиница по замыслу)	2	
	3. Д/И. «Встреча гостя».	2	2
	4. Решение ситуативных задач.	2	
5. Решение ситуативных задач.	4	2	
Тема 2.4 Бронирование индивидуальных, турагентов,	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>16</b>	
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции.	4	3
	2. Ответы на теоретические вопросы по теме.	4	
	3. Чтение учебников по теме в ЭБ.	4	
	3. Решение контекстных задач	4	
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	
	1. Бронирование индивидуальных.	2	1
	2. Бронирование компаний.	2	1
	3. Бронирование турагентов.	2	3

компаний, турагентов и операторов.	4. Бронирование операторов.		2	2
		<b>Практическое занятие</b>	<b>6</b>	
		1. Составление вопросов к заявке на бронирование.	2	2
		2. Заполнение «плана загрузки гостиницы», «разрешения на поселение», и т.д.	4	2
		<b>Самостоятельная работа</b>	<b>8</b>	
		1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции.	4	3
		2. Ответы на теоретические вопросы по теме.	4	
		<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	
		1. Автоматизированная обработка данных в службе бронирования.	4	1
		2. Системы автоматизации управления гостиницей.	4	1
		<b>Практическое занятие</b>	<b>6</b>	
		1. Работа на ПК.	2	2
		2. Работа на ПК.	2	2
		3. Работа на ПК.	2	2
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>6</b>		
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции.	2	3	
	2. Ответы на теоретические вопросы по теме.	2		
	3. Работа на ПК.	2		
		<b>50/48/44</b>		
и операторов.	Производственная (по профилю специальности) практика (ПП.01). Виды работ:		36 (1неделя)	3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изучение нормативных документов в среде размещения</li> <li>• Определить и анализировать потребности заказчика;</li> <li>• Организовывать рабочее место службы бронирования;</li> <li>• Осуществлять учет и хранение отчетных данных.</li> <li>• Осуществлять гарантирование бронирования различными методами.</li> <li>• Оформление и составление различных видов заявок и бланков;</li> <li>• Определить и анализировать потребности заказчика;</li> <li>• Осуществлять участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;</li> <li>• Осуществлять консультирование потребителей о применяемых способах бронирования;</li> <li>• Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.</li> </ul>			

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники.</li> <li>• Заполнение заявок в режиме on-line.</li> </ul>			
Итого	178		

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).

### **3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по ПМ.1 «Бронирование гостиничных услуг» определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины.

При этом содержание программы не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

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

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: информационно образовательная среда на официальном сайте, Skype, Zoom, BigBlueButton, WhatsApp.

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

#### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Основная литература:**

1. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. ISBN 978-5-8199-0544-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/478840>.

2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие.- М.: Альфа-М, Инфра-М, 2015. – 304 с.

3. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс] : учебное пособие для ССУЗов / Л.В. Семенова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 85 с. ISBN 978-5-98281-384-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/519133>.

4. Лисевич А.В. Маркетинговые технологии в туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие для ССУЗов / А.В. Лисевич, Е.В. Лунтова, М.А. Джалайя. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 68 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44182.html>.

##### **Дополнительная литература:**

1. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 496 с. ISBN 978-5-16-104835-1 (online) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/553544>

2. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм. - М.: Альфа – М.: 2015. - 224 с.

3. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы: учебник. - М.: Академия, 2015. – 256 с.

4. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. ISBN 978-5-8199-0544-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/478840>

5. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы обучающихся по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» по дисциплине «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» / Сост. Хайбуллина М.В. Анапа, 2019. — 51 с.

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

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, рабочим учебным планом, программой профессионального модуля. В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов. Занятия проводятся в учебных аудиториях оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением. В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно - коммуникационные технологии.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплин общего гуманитарного, и социально-экономического цикла учебного плана.

При реализации программы профессионального модуля предусматривается практика по профилю специальности, которая реализуется в рамках изучения модуля после освоения междисциплинарного курса. Практика проводится на базе организаций, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Аттестация по итогам изучения профессионального модуля проводится с учетом результатов практики по профилю специальности, подтвержденных документами соответствующих организаций. Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу и осуществляющих руководство практикой: реализация программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего специального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА 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.	-Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков, владеть технологией ведения телефонных переговоров	<i>Устный экзамен по профессиональному модулю</i> <i>Тестирование</i>
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.	- Организовывать рабочее место службы бронирования, вести учет и хранения отчетных данных, аннулировать бронирование, осуществлять гарантирование бронирования различными методами, использовать технические телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказов и обеспечения бронирования	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях,</i> <i>производственной практике</i>  <i>Дифференцированный зачет по производственной практике</i>
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	- Владеть технологией ведения телефонных переговоров, консультировать потребителей о применяемых способах бронирования	<i>Экзамен по МДК</i>  <i>Экзамен по профессиональному модулю</i>

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. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- проявление интереса к будущей профессии, активности и инициативности в получении профессионального опыта, умений и знаний; - аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - наличие положительных отзывов по итогам практики; - участие в студенческих конференциях, конкурсах и т.п.	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач,	- демонстрация умений планировать свою собственную деятельность и прогнозировать ее результаты; - обоснованность выбора методов и способов действий; - проявление способности коррекции	

оценивать их эффективность и качество	собственной деятельности; - адекватность оценки качества и эффективности собственных действий.	
ОК 3.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- решение стандартных и нестандартных профессиональных ситуаций по видам профессиональной деятельности.	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	-демонстрация умения осуществлять поиск информации с использованием различных источников и информационно-коммуникационных технологий.	
ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий	-демонстрация умения осуществлять поиск информации с использованием различных источников и информационно-коммуникационных технологий; -адекватность оценки полученной информации с позиции ее своевременности достаточности для эффективного выполнения задач профессионального и личностного развития.	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- демонстрация способности эффективно общаться с преподавателями, студентами, представителями работодателя.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения задания	- проявление ответственности за результаты выполнения заданий каждым членом команды; - проявление способности оказать и принять взаимную помощь.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- демонстрация стремления к постоянному профессионализму и личностному росту; - проявление способности осознанно планировать и самостоятельно проводить повышение своей квалификации.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- демонстрация умения осваивать новые правила ведения учета имущества организации; - демонстрация умения осваивать технику заполнения первичных учетных документов, регистров учета.	



## Общие критерии оценки результатов освоения МДК

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает студент, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

## Оценивание студента на экзамене по МДК

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

**Перечень вопросов к экзамену  
по МДК.01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг**

1. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
2. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице.
3. Роль и организация службы бронирования в структуре гостиницы.
4. Понятия «услуга» и «обслуживание».
5. Характеристики и особенности гостиничных услуг.
6. Оборудование стойки службы приёма и размещения.
7. Организация работы операторов телефонной связи.
8. Характеристика служб гостиницы, их функции, состав, связи.
9. Этапы гостиничного цикла и их характеристика.
10. Предварительный заказ мест в гостинице.
11. Классификация номеров.
12. Правила расчета оплаты за проживание.
13. Понятия «гостиница», «исполнитель», «потребитель» гостиничных услуг.
14. Нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность.
15. Характеристики и особенности гостиничных услуг.
16. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
17. Типы бронирования.
18. Аннуляция бронирования.
19. Порядок регистрации в гостиницах иностранных граждан.
20. Квалификационные требования к персоналу службы бронирования.
21. Процедура встречи, приветствия и проверки платежеспособности гостя.
22. Процедура бронирования номера, размещения гостя в номер.
23. Карта гостя, порядок выдачи ключей.
24. Процедура бронирования и обслуживание VIP гостей.
25. Порядок расчета оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.
26. Система классификации гостиниц и других средств размещения в РФ.
27. Назначение номера.
28. Окончательный расчет и оформление выезда гостя.
29. Роль и место службы бронирования в общей управленческой структуре гостиницы.
30. Функции персонала службы бронирования.
31. Требования к помещениям и техническим средствам службы бронирования.
32. Требования, предъявляемые к персоналу службы бронирования: квалификационные.
33. Требования к внешнему виду, поведению персонала службы бронирования.
34. Этапы бронирования.
35. Каналы бронирования.
36. Типы гарантированного бронирования (негарантированное, сверхбронирование).
37. Виды гарантированного бронирования (бронирование по предварительной оплате, бронирование по выставлению счета, бронирование под гарантию кредитной карты, бронирование под гарантию компании, гарантированное бронирование ваучером).
38. Способы и технология бронирования. Подтверждение бронирования. Оплата за бронь. Аннуляция бронирования.
39. Оборудование рабочего места телефониста.
40. Виды тарифов. Системы скидок.
41. Характеристика деятельности персонала службы бронирования на гостиничных предприятиях.
42. Взаимодействие гостиниц с туристскими предприятиями.
43. Раскройте сущность технологии подтверждения бронирования.

44. В чем заключается отличие при бронировании индивидуальных гостей или групп туристов.
45. Каковы преимущества и недостатки систем ручного и автоматизированного бронирования (приведите примеры).
46. Технические средства используемые при работе сотрудников службы бронирования.
47. Дайте характеристику негарантированному бронированию.
48. Что такое сверхбронирование?
49. Правила ведения разговора при бронировании по телефону.
50. Информация, которую необходимо предоставлять при бронировании по телефону.
51. Соблюдение регламента телефонных переговоров.
52. Этика ведения делового телефонного разговора.
52. Требования к внешнему виду сотрудников службы бронирования.
53. Правила поведения сотрудников службы бронирования.
54. Ошибки при бронировании.
55. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.
56. Причины возникновения конфликтных ситуаций с потребителем при бронировании.
57. Виды конфликтных ситуаций с потребителем при бронировании.
58. Технический цикл бронирования номеров в гостинице
59. Ответственность исполнителя за предоставление гостиничных услуг.
60. Какая существует ответственность потребителя за предоставление гостиничных услуг?

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

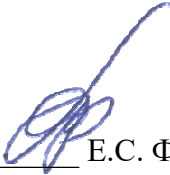
Рабочая программа актуализирована на 2021/2022 учебный год, протокол № 1 на заседании цикловой методической комиссии дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма от «31» августа 2021 года.

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: информационно образовательная среда на официальном сайте, Skype, Zoom, BigBlueButton, WhatsApp.

Председатель цикловой методической комиссии \_\_\_\_\_  Е.С. Федосенко