

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«УСТЬ-ЛАБИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01Бронирование гостиничных услуг
для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

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	15
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	17

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 0.1 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, входящей в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм, в части освоения основного вида профессиональной деятельности «Бронирование гостиничных услуг» 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 «Бронирование гостиничных услуг» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке специалистов в области образования, при наличии соответствующей лицензии.

1.2. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся 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;
- *оформлять заявки на бронирование от организации;*
- *решать конфликтные ситуации при приеме заказа на бронирование*

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, турагенств 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;
- *возможности интернет бронирования;*
- *правила заполнения образцов бланков для бронирования на сайтах российских и зарубежных гостиниц;*
- *специфику работы служб бронирования в малых и крупных отелях.*

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Всего-303 час, в том числе:

максимальная учебная нагрузка обучающегося – 231 ч, включая:

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося – 154 ч. (из них практических и лабораторных - 90 ч.);

самостоятельная работа обучающегося – 77 ч;

учебная практика – 72 ч.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Методическое обеспечение образовательного процесса», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 2	Бронировать и вести документацию.
ПК 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 СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенной на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Учебная, (часов)	Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося				
			Всего (часов)	В т.ч. лаборатор и практич. занятия (часов)	Всего лекций	Всего часов			В т.ч. курсовая работа (проект), часов
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1-1.3	Раздел 1 Организация и ведение деятельности служб бронирования гостиничных услуг	231	154	90	64	77			
	Учебная практика	72						72	
	Производственная практика								
	Всего:	303	154	90	64	77		72	

3.2. СОДЕРЖАНИЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ 01.Бронирование гостиничных услуг

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
Раздел ПМ 1 Организация и ведение деятельности служб бронирования гостиничных услуг		154	
МДК. 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг			
Тема 1.1 Из истории развития гостиничного бизнеса		39	
	Содержание		
	1. Введение		1
	2. Гостиничный бизнес России и зарубежья в прошлом и на современном этапе		1
	3. Классификация гостиниц		2
	4. Перспективы развития гостиничного бизнеса		2
	5. Характеристика гостиничной индустрии России		2
	6. Характеристика гостиничной индустрии Зарубежья		2
	7. Характеристика зарубежных гостиничных цепей (компаний)		2
	8. Характеристика российских гостиничных цепей		2
	9. Организационная структура управления гостиницей		2
	10. Основные функции и службы гостиницы		2
	11. Характеристика основных гостиничных служб		3
	12. Служба бронирования		3
	13. Службы приема и размещения, коммерческая		3
	14. Службы управления номерным фондом и инженерно-техническая		3
	15. Службы управления персоналом и безопасности		3
	16. Служба общественного питания		3
	Практические занятия	23	
	1. Анализ гостиничной индустрии России	1	
	2. Анализ гостиничной индустрии Зарубежья	1	

	3. Анализ гостиничных цепей	1
	4. Анализ зарубежных гостиничных цепей (компаний)	1
	5. Бренды гостиничных компаний	1
	6. Бренд компании MarriottInternational	1
	7. АнализбрендацепиInterContinentalHotelsGroup	1
	8. Анализ бренда цепи Hyatt	1
	9. Анализ бренда цепи AccorGroup	1
	10. Анализ российских гостиничных цепей	1
	11. Характеристика терминологии гостиничной индустрии	1
	12. Анализ основных гостиничных служб	1
	13.Требования к персоналу гостиницы	1
	14. Изучение службы бронирования	1
	15. Изучение службы приема и размещения, коммерческая	1
	16. Изучение службы управления номерным фондом и инженерно-техническая	1
	17. Изучение службы общественного питания	1
	18.Изучение службы управления персоналом и безопасности	1
	19. Анализ Структур управления гостиниц	1
	20. Изучение организационной структуры управления гостиницей	1
	21. Жизнедеятельность гостиницы	1
	22. Показатели оценки деятельности гостиницы	1
	Контрольная работа. Решение тестовых заданий и кроссворда	1
	Содержание	23
Тема 1.2 Организация работы службы бронирования	1. Служба бронирования, функции, состав, оборудование	2
	2.Требования к персоналу службы	2
	3. Стандарты качества обслуживания	2
	4. Критерии качества бронирования номеров	3
	5. Критерии оценки приема заявок по телефону	3
	6. Внутренние взаимодействия сотрудников	2
	7. Нормативная документация. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	2
	8. Виды контрактов на заключение услуг	2
	Практические занятия	15

	1. Изучение роли службы в гостинице	1
	2. Анализ функций службы	1
	3. Анализ процедуры бронирования по электронной почте	1
	4. Характеристика услуги «визовая поддержка»	1
	5. Организация и оборудование рабочего места службы бронирования	1
	6. Требования к персоналу службы	1
	7. Анализ стандартов обслуживания	1
	8. Анализ критериев качества бронирования номеров	1
	9. Анализ критериев оценки приема заявок по телефону	1
	10. Анализ внутреннего взаимодействия сотрудников	1
	11. Изучение нормативных документов	1
	12. Характеристика правил оплаты комиссионных	1
	13. Изучение видов контрактов на заключение услуг	1
	14. Составление кроссворда по теме	1
	15. Решение кроссвордов и головоломок по теме	1
	Содержание	39
Тема 1.3 Бронирование номеров в гостинице	1. Гостевой цикл обслуживания	2
	2. Показатели бронирования	2
	3. Виды и способы бронирования	2
	4. Особенности и методы гарантированного бронирования	2
	5. Последовательность и технология резервирования мест в гостиницах	2
	6. Негарантированное бронирование	2
	7. Двойное бронирование	2
	8. Групповое бронирование	2
	9. Коллективное бронирование.	2
	10. Каналы бронирования	3
	11. Бронирование по телефону. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	3
	12. Возможности интернет-бронирования	3
	13. Бронирование по почте и через факс	3
	14. Отказ в бронировании гостю	3
	15. Технология онлайн-бронирования	2

	16. Бронирование через турагентства		2
	Практические занятия		23
	1. Анализ цикла обслуживания		1
	2. Изучение показателей бронирования		1
	3. Осуществление гарантированного бронирования различными методами		1
	4. Использование платёжного документа – ваучер		1
	5. Изучение негарантированного бронирования		1
	6. Анализ двойного бронирования		1
	7. Бронирование по телефону/владение технологией ведения телефонных переговоров		1
	8. Бронирование через интернет		1
	9. Бронирование по почте и через факс		1
	10. Отказ в бронировании гостю		1
	11. Характеристика группового бронирования		1
	12. Анализ запросов от организаторов групп		1
	13. Анализ ошибок группового бронирования и каналов бронирования		1
	14. Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования		1
	15. Изучение глобальных систем бронирования		1
	16. Анализ бронирования через турагентства		1
	17. Анализ онлайн-бронирования		1
	18. Алгоритм работы и достоинства системы онлайн-бронирования		1
	19. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования		1
	20. Решение ситуационных задач		1
	21. Решение тестовых заданий		1
	22. Составление и решение кроссвордов по теме		1
	Контрольная работа. Бронирование номеров в гостинице		1
	Содержание		37
Тема 1.4 Оформление заказов на бронирование	1. Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование		2
	2. Информация в заявке на бронирование		2
	3. Виды заявок по бронированию и действия по ним		2
	4. Виды оплаты бронирования		2
	5. Заявки по форме оплаты, по числу человек		3

6. Заявки по способу передачи, по гражданству		3
7. Заявки на продление проживания, подселение		3
8. Заявки на перевод из одного номера в другой		3
9. Правила аннуляции бронирования при гарантированном бронировании		2
10. Правила аннуляции бронирования при негарантированном бронировании		2
11. Письма на аннуляцию заявки, изменения, дополнения к заявке		2
12. Взаимодействие гостиниц с организациями <i>Правила заполнения образцов бланков для бронирования на сайтах российских и зарубежных гостиниц</i>		3
13. Заявки от организаций на проживание в квотных номерах		3
14. Виды договоров на бронирование <i>Специфика работы служб бронирования в малых и крупных отелях</i>		3
15. Правила ведения телефонных переговоров		3
16. Схема разговора с несколькими клиентами		2
17. Способы работы с возражениями		2
18. Основные ошибки операторов при бронировании		2
19. Ошибки операторов по бронированию		2
Практические занятия	18	
1. Изучение информации в заявке на бронирование	1	
2. Алгоритм рассмотрения заявок	1	
3. Оформление и составление различных видов заявок и бланков. Заявки по дате заезда	1	
4. Анализ заявки по форме оплаты, по числу человек	1	
5. Анализ заявки по способу передачи, по гражданству.	1	
6. Анализ заявки на продление проживания, подселение	1	
7. Анализ заявки на перевод из одного номера в другой.	1	
8. Анализ писем на аннуляцию, изменения, дополнения к заявке	1	
9. <i>Оформление заявки на бронирование от организаций на проживание в квотных номерах</i>	1	
10. <i>Виды оплаты бронирования, ведение учета и хранения отчетных данных</i>	1	
11. <i>Аннуляция бронирования номеров</i>	1	
12. <i>Виды договоров.</i>	1	
13. <i>Изучение схемы разговора с несколькими клиентами</i>	1	

Тема 1.5 Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования	14. Разбор способов работы с возражениями	1	
	15. Разбор ошибок оператора при бронировании	1	
	16. <i>Решение конфликтных ситуаций при приеме заказа на бронирование</i>	1	
	17. Решение кроссвордов и тестов	1	
	Контрольная работа. Технология бронирования	1	
	Содержание	16	
	1. Формы документации. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагенств и операторов	2	
	2. Автоматизированные системы управления в гостиницах	2	
	3. Состав, функции и возможности использования информационных и коммуникационных технологий для приема заказа	5	
	4. Критерии выбора АСУ гостиницы	2	
	5. Состав, функции и возможности использования информационных и коммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования	2	
	Практические занятия	11	
	1. Формы документации	1	
	2. Отчеты по совершившимся действиям, о выплате комиссий	1	
	3. Ежедневный отчет	1	
	4. Ежемесячный отчет	1	
	5. Взаимодействие служб гостиницы	1	
6. Изучение информационных технологий в гостинице	1		
7. Анализ критериев выбора АСУ гостиницы	1		
8. Анализ рынка автоматизированных систем для гостиниц	1		
9. Решение тестов, решение кроссвордов	1		
10. Решение ситуационных задач	1		
Контрольная работа. Информационные технологии при бронировании	1		
Дифференцированный зачет	1		
Самостоятельная работа	77		
Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, аннотирование, тезирование, цитирование, конспектирование, планирование изучаемого текста и материала. Подготовка к практическим и контрольным работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, выполнение упражнений по образцу, решение ситуационных производственных задач. Подборка фотоматериалов, подготовка сообщений, докладов и рефератов, использование компьютерной техники и			

<p>Учебная практика Виды работ: 1. Оформление и прием заявок на бронирование. 2. Виды оплаты бронирования. 3. Виды заявок. 4. Составление и оформление отчетов по бронированию 5. Правила ведения телефонных переговоров. 6. Оформление писем-ответов на бронирование и информирование потребителя о бронировании 7. Оформление заявок на перевод из одного номера в другой 8. Решение ситуационных задач 9. Знакомление с функциональными обязанностями менеджера по бронированию 10. Освоение правил организации предоставления гостиничных услуг 11. Организация рабочего места менеджера службы бронирования 12. Оформление соответствующей документации по подтверждению и аннулированию брони 13. Использование системы скидок 14. Применение на практике видов и способов бронирования гостиничных услуг 15. Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения 16. Использование средств программного обеспечения, современных технологий в процессе бронирования 17. Соблюдение делового этикета при обслуживании гостей 18. Соблюдение менеджерами службы бронирования правил техники безопасности, правил внутреннего трудового распорядка</p>	72
Всего	303ч

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Программа профессионального модуля реализуется на базе учебного кабинета «Инженерных систем гостиниц и охраны труда»

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся - 25;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия;
- раздаточный материал для выполнения практических работ.

Технические средства обучения:

- компьютеры – 5 шт
- телевизор;
- DVD–плеер.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную практики.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: компьютеры

4.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет – ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Бронирование гостиничных услуг, М.А.Ёхина, М., 2014
2. Организация и технология гостиничного обслуживания, И.Ю.Ляпина, М., 2010
3. Технология и организация гостиничных услуг, Н.Ю.Арбузова, М., 2009
4. Организация приема и обслуживания туристов, Т.Л. Тимохина, М., 2009

Дополнительные источники:

1. Журналы «Гостиничное дело»
2. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник. –М., 2002
3. Индустриально-техническая база гостиниц и туркомплексов., И.Ю.Ляпина, М., 2009г
4. Туризм и гостиничное хозяйство, Л.П. Шматько. Феникс РнД, 2010
5. Интернет-ресурсы:
<http://www.acase.ru>
<http://www.hoteline.ru>
<http://www.goste.ru>

<http://www.hotelcentr.ru>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

При реализации модуля предусматривается учебная практика, которая проводится образовательным учреждением при освоении студентами профессиональных компетенций в рамках модуля «Бронирования гостиничных услуг».

Реализуется учебная практика рассредоточено, после окончания раздела профессионального модуля. Цели, задачи, форма проведения учебной практики определена в программе образовательного учреждения.

Проводится практика в образовательном учреждении.

Аттестация по итогам учебной практики проводится с учетом результатов, подтвержденных документами образовательного учреждения.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса. Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по профессиональному модулю.

Обучение по профессиональному модулю и руководство практикой должно осуществляться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, или курсы переподготовки соответствующие профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимися профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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.	<ul style="list-style-type: none"> – Обоснование профессиональных функций менеджера. – Наличие положительных отзывов по итогам производственной практики. 	-наблюдение и оценка на практических занятиях, в процессе практик, результаты самостоятельной работы.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> - планирование собственной деятельности в соответствии с целями и задачами производственного процесса. - оценивание эффективности собственной деятельности по качественным и количественным показателям. 	-решение производственных задач. -наблюдение и оценка на практических занятиях и в процессе педагогической практики.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<ul style="list-style-type: none"> – Прогнозирование последствия производственной деятельности на основе анализа рисков. – Оптимальность принятых решений в нестандартных ситуациях. 	-решение производственных задач. -наблюдение и оценка на практических занятиях и в процессе прохождения практики.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного	– Нахождение и использование специальной литературы и других источников информации,	-наблюдение и оценка на практических занятиях, в процессе учебной

<p>выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>необходимых для подготовки к практическим, практики.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Использование различных источников для поиска необходимой информации. – Планирование и использование навыков поиска информации в Интернете. 	<p>практики. -результаты самостоятельной работы.</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Использование информационно-коммуникационных технологий для работы в гостиницах. – Использование информационно-коммуникационных технологий для работы в качестве менеджера. 	<p>-наблюдение и оценка на практических занятиях, в процессе учебной практики, результаты самостоятельной работы.</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Участие в конференциях, семинарах, тренингах, конкурсах и т.д. 	<p>-экспертная оценка выступлений, докладов</p>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Формирование цели. Проектирование способов мотивации, организации и контроля деятельности коллектива в гостинице. – Внесение корректив в собственную деятельность на основе ее анализа. 	<p>-наблюдение, оценка, самоанализ и отзывы экспертов в процессе учебной практики.</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием,</p>	<p>- организация собственной самостоятельной работы при изучении профессионального модуля.</p>	<p>- самоанализ по результатам учебной практики, результаты самостоятельной работы.</p>

осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимися мероприятий по повышению личностного и профессионального уровня.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> – Систематический анализ инноваций в области профессиональной подготовки. – Использование элементов инновационных технологий при организации работы в гостиницах. 	- наблюдение и оценка на практических занятиях, в процессе учебной практики, результаты самостоятельной работы.

АНАЛИЗ РЕАЛИЗУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

Наименование ОК и ПК	Наименование темы	Формы реализации компетенции
ПК1.1.Принимать, заказ от потребителей и оформлять его	Типы и способы бронирования.	- оформление заявок на бронирование; -договора с турфирмами.
ПК1.2.Бронировать и вести документацию.	Документационное обеспечение бронирования.	- оформление бланков для бронирования; - составление и оформление отчетов по бронированию.
ПК1.3.Информировать потребителя о бронировании.	Информирование потребителя о бронировании	-оформление писем-ответов.
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Типы и способы бронирования.	-изучение договоров с турфирмами; -оформление заявок на бронирование.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и	-Технология работы с заявками.	-изучение правил работы с информационной базой данных гостиницы;

способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.		-изучение правил выполнения ночного аудита.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	-внесение данных по бронированию в программу гостиницы.	-рассмотрение структуры раздела бронирования в автоматизированной программе гостиницы.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	-документационное обеспечение бронирования.	-рассмотрение образцов бланков для бронирования на сайтах российских и зарубежных отелей.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	-информирование потребителя о бронировании.	-изучение правил ведения телефонных переговоров.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	-Технология работы с заявками.	-изучение сравнительного анализа возможностей Интернет-бронирования трех отелей одной категории.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	-Внесение данных по бронированию в программу гостиницы.	-изучение структуры раздела бронирования в автоматизированной программе гостиницы.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	-Документационное обеспечение бронирования.	-рассмотрение образцов бланков для бронирования на сайтах российских и зарубежных отелей.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	-информирование потребителя о бронировании	-разбор ситуационных заданий по бронированию

Рецензия
на рабочую программу профессионального модуля 01 Бронирования
гостиничных услуг.
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис
выполненную преподавателя: Нужной О.В.

Рабочая программа ПМ разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

В результате изучения программного материала обучающиеся получают практический опыт, овладеют знаниями и умениями по вопросам: приема заказов на бронирование от потребителей; выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; информирования потребителя о бронировании организации рабочего места службы бронирования; оформлении и составлении заявок и бланков; ведении учета и хранения отчетных данных; овладении технологией ведения телефонных переговоров; аннулировании бронирования; консультировании потребителей о применяемых способах бронирования; осуществлении гарантирования бронирования различными методами; использовании технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

Структура программы соответствует современным требованиям, содержит описание основных знаний и умений, которыми должен овладеть студент в результате изучения курса.

Программа профессионального модуля состоит из:

1. Паспорта рабочей программы профессионального модуля.
2. Результатов освоения профессионального модуля.
3. Структуры содержания профессионального модуля.
4. Условий реализации рабочей программы профессионального модуля.
5. Контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля.

Тематика практических занятий соответствует требованиям подготовки выпускника по специальности и содержанию рабочей программы ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг. Таким образом, рецензируемая программа содержит все необходимые элементы рекомендуемой структуры, обладает достаточной полнотой и законченностью изучения предмета в условиях среднего специального учебного заведения, соответствует современному уровню развития науки, техники и производства.

Не вызывает сомнений профессиональная и практическая направленность программы, т.к. в процессе освоения курса «Бронирование гостиничных услуг» студенты овладевают знаниями и умениями для получения данной специальности.

Заключение:

Рабочая программа по профессиональному модулю ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг может быть использована для обеспечения основной (профессиональной) образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Рецензент: Небыкова Л.Е – преподаватель ГБПОУ КК УСПК
27.08.2018



РЕЦЕНЗИЯ

На рабочую программу профессионального модуля ПМ 01 Бронирование
гостиничных услуг

по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис
выполненную преподавателем Нужной О.В.

Рабочая программа ПМ разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

В результате изучения программного материала обучающиеся получают практический опыт, овладеют знаниями и умениями по вопросам: выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; организации рабочего места службы бронирования; оформлении и составлении заявок и бланков; ведении учета и хранения отчетных данных; овладении технологией ведения телефонных переговоров; аннулировании бронирования; осуществлении гарантирования бронирования различными методами; использовании технических, телекоммуникационных средства и для приема заказа и обеспечения бронирования; правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

Программа состоит из паспорта рабочей программы профессионального модуля, результатов освоения профессионального модуля, структуры профессионального модуля, условий реализации профессионального модуля, и контроля и оценки результатов ее освоения.

Паспорт содержит в себе область применения рабочей программы, место в учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы, целей и задач учебной дисциплины и рекомендуемого количества часов на освоение рабочей программы.

Структура и содержание учебной дисциплины состоит из объема учебной дисциплины и видов учебной нагрузки и тематического плана с содержанием профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг» и условий реализации.

Тематический план профессионального модуля состоит из раздела, который содержит несколько тем, перечня самостоятельных работ и учебной практики. Раздел отражает приемы и оформление заказов от потребителей, выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения.

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг» состоит из результатов освоения профессиональной компетенции, основных показателей оценки результата и форм и методов контроля и оценки, анализа реализуемых компетенций.

Профессиональный модуль дает достаточную степень полноты и законченности изучения дисциплины в условиях среднего специального изучения дисциплины в условиях среднего специального учебного заведения.

Таким образом, рецензируемая рабочая программа профессионального модуля содержит все необходимые элементы рекомендуемой структуры и является документом для преподавания данной дисциплины.

Рецензент:

А.В. Руденко, ИТ, гостиница «Олимпия»

(подпись)



Руденко