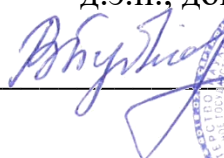



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
д.э.н., доцент Буонов В. А.



22.06.2020 г.

Дата актуализации: 31.08.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

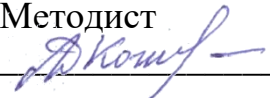
Профессиональный модуль ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»
Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис
Базовая подготовка

Иркутск
2020

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки.

Согласовано:

Методист

 А. Д. Кожевникова

Разработали преподаватели:

О.П. Казачкова

О.Н. Митюкова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр. 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	23
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	28

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.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 специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, базовая подготовка в части освоения основного вида профессиональной деятельности - **Бронирование гостиничных услуг** и 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.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке в области гостиничных услуг на базе среднего (полного) общего образования.

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:

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

уметь:

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

знать:

- 1) правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- 2) организацию службы бронирования;
- 3) виды и способы бронирования;
- 4) виды заявок по бронированию и действия по ним;
- 5) последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- 6) состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;

- 7) правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагенств и операторов;
- 8) особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- 9) правила аннулирования бронирования;
- 10) правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- 11) состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 306 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 165 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 69 часов;
- производственной практики – 72 часов.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля (заочное отделение)

всего – 306 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 50 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 184 часов;
- производственной практики – 72 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля (очное обучение)

Код 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. лекции, часов	в т.ч. практические занятия, часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа, 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	144	99	55	44	45	-	-		
ПК 1.1 - 1.3	МДК.01.02 Управление персоналом	90	66	44	22	24	-			
ПК 1.1 - 1.3	Производственная практика, (по профилю специальности), часов	72								72
Всего:		306	165	99	66	69		-	72	

3.2. Тематический план профессионального модуля (заочное обучение)

Код 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. лекции, часов	в т.ч. практические занятия, часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа, 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	144	36	36	-	108	-	-	
ПК 1.1 - 1.3	МДК.01.02 Управление персоналом	90	14	14	-	76	-		
ПК 1.1 - 1.3	Производственная практика, (по профилю специальности), часов	72							72
Всего:		306	50		-	184		-	72

3.3. Содержание обучения по ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг (очное обучение)

Наименование разделов ПМ, МДК и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Коды компетенций
МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг		144	
Раздел 1. Формы и содержание деятельности служб бронирования в средствах размещения		22	
Тема 1.1 Введение в организацию деятельности служб бронирования гостиничных услуг	Содержание учебного материала: 1. Служба бронирования: цели, основные функции, организационная структура службы бронирования. Требования к обслуживающему персоналу. Организация рабочего места службы бронирования, стандартное оборудование. 2. Должностная инструкция менеджера по бронированию. Зависимость состава служб от разрядности средства размещения. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования.	2 2	ОК 1, 2, 6, 7, 8, 9 ПК 1.1-1.3
	Практическое занятие № 1 Роль и значение организации деятельности служб бронирования гостиничных услуг на примере гостиничных предприятий г. Иркутска (тематическая дискуссия).	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка доклада по теме «Требования к персоналу отдела бронирования».	6	
Тема 1.2 Законодательные основы гостиничного хозяйства в деятельности служб бронирования	Содержание учебного материала: 3. Особенности оказания гостиничных услуг в средствах размещения на территории в РФ. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Основные определения, применяемые в нормативном документе. 4. Классификация гостиниц и иных средств размещения. Постановление правительства РФ от 16.02.2019 № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». Категории гостиничных номеров. Требования к гостиницам разных категорий.	2 2	ОК 1, 2, 6, 7, 8, 9 ПК 1.2
	Практическое занятие № 2 Решение ситуационных задач по «Правилам предоставления гостиничных услуг»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Написание конспекта по теме: «Требования к гостиницам разных категорий»	4	
Раздел 2. Организация и технология работы служб бронирования гостиничных услуг		122	

Тема 2.1 Виды, способы и последовательность резервирования гостиничных услуг	Содержание учебного материала: 5. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: «гарантированное», «негарантированное» и «двойное». Способы бронирования (устный, письменный, компьютерный).	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9 ПК 1.1, 1.2, 1.3
	6. Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице. Схема приема заказов на бронирование гостиничных номеров от потребителя.	2	
	Практическое занятие № 3 Анализ бронирования с использованием телефона, (деловая игра)	2	
	7. Бронирование гостиницы с использованием Интернета и через туроператора.	2	
	Практическое занятие № 4 Анализ бронирования при непосредственном общении с гостем (деловая игра).	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Написание конспекта по теме: «Консультация клиентов при бронировании».	4	
Тема 2.2 Технология бронирования, подтверждение и аннуляция брони	Содержание учебного материала: 8. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9 ПК 1.1, 1.2, 1.3
	9. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.	2	
	Практическое занятие № 5 Технология бронирования, оформление подтверждений бронирования. (Работа в малых группах (технология сотрудничества))	2	
	10 Процесс аннулирования бронирования. Виды отказов от бронирования. Правила аннулирования бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.	2	
	Практическое занятие № 6 Оформление аннуляции бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. (Работа в малых группах (технология сотрудничества)).	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Изучение и подготовка доклада, презентации «Специфика бронирования в различных отелях и средствах размещения нашего города».	6	
Тема 2.3 Роль компьютерных	Содержание учебного материала: 11. Отечественные и зарубежные компьютерные технологии, ПО, применяемые в	2	ОК 4, 5, 8, 9 ПК 1.1, 1.2, 1.3

технологий в деятельности службы бронирования гостиничных услуг	работе служб бронирования гостиничных услуг; их преимущества и недостатки. 12. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Бронирования через GDS и ADS (IDS).	2	
	Практическое занятие № 7 «Инновационные технологии в работе службы бронирования»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка презентации на тему «Глобальные системы бронирования», «Использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования»	4	
Тема 2.4 Российские системы бронирования	13. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службы бронирования на примере АСУ Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera и др. при приеме заказов. 14. Технологии on-line бронирования. Выбор системы бронирования.	2	ОК 4, 5, 8, 9 ПК 1.1, 1.2, 1.3
	Практическое занятие № 8 , Анализ бронирования через сайты отелей (деловая игра)	2	
	Практическое занятие № 9 , Анализ бронирования через системы интернет-бронирования (деловая игра)	2	
		2	
Тема 2.5 Специфика бронирования номеров/ мест для различных категорий граждан	Содержание учебного материала: 15. Бронирование индивидуалов, жителей дальнего зарубежья, СНГ, РФ.. 16. Специфика приема заявок и особенности бронирования для туристских групп, компаний, турагентств и операторов	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9 ПК 1.1, 1.2
	Практическое занятие № 10 Ролевая игра «Особенности взаимодействия с турфирмами, специфика бронирования номеров для тургрупп»	2	
	17. Особенности бронирования корпоративных мероприятий, конференций и т.д.	2	
	Практическое занятие № 11 Ролевая игра «Особенности проведение переговоров при бронировании корпоративных мероприятий в отеле»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение реферата на тему: «Роль согласованной работы подразделений гостиницы в предоставлении услуг высокого качества»	5	

Тема 2.6 Документационное обеспечение организации деятельности служб бронирования	Содержание учебного материала: 18. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования. Виды заявок по бронированию. Правила заполнения бланков при бронировании услуг. 19. Специфика заполнения бланков аннуляции брони, подтверждения брони. Внесение поправок и в ранее зарегистрированные заявки	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9 ПК 1.1, 1.2	
	Практическое занятие № 12 Внесение изменений в бланки в ранее зарегистрированные заявки, при неявке и аннуляции бронирования с использованием профессиональных программ (деловая игра)	2		
	20. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). Ведение учета и хранения отчетных данных (за каждую смену, суточные, месяц, год).	2		ОК 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9 ПК 1.1, 1.2
	Практическое занятие № 13 Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2		
	Практическое занятие № 14 Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2		
Тема 2.7 Материально - техническое оснащение рабочей зоны менеджера служб бронирования	Содержание учебного материала: 21. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения процесса бронирования гостиничных услуг. 22. Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2	ОК 4, 5, 8, 9 ПК 1.1, 1.2, 1.3	
	Практическое занятие № 15 Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ.	2		
	Самостоятельная работа обучающихся: Конспект по теме: «Профессиональные программы для приема заказа и обеспечения процесса бронирования гостин. услуг»	4		
Тема 2.8 Взаимоотношение гостиничных предприятий с турфирмами и виды	Содержание учебного материала: 23. Виды договоров на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Оформление договорной документации. 24. Особенности ведения переговоров с представителями турфирм.	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 ПК 1.1, 1.2	
		2		

договоров на бронирование	Практическое занятие № 16 Составление агентского договора с туристскими предприятиями.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Разработка условий договора между гостиницей и турфирмой.	4	
Тема 2.9 Взаимодействие службы бронирования с гостями отеля	Содержание учебного материала: 25. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. Технология ведения личностных, телефонных, on-line переговоров при бронировании.	2 2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 ПК 1.1, 1.2, 1.3
	Практическое занятие № 17 «Правила ведения личностных, телефонных, on-line переговоров при бронировании» (ролевая игра).	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка презентационной работы «Правила ведения личностных, телефонных, on-line переговоров при бронировании»	4	
Тема 2.10 Взаимодействие службы бронирования с другими службами гостиницы.	Содержание учебного материала: 26. Принципы и способы взаимодействия службы бронирования с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и другими отделами гостиницы. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда	2	ОК 2, 3, 6, 7, 8, 9 ПК 1.1, 1.2
	Практическое занятие № 18 Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номер. фонда.	2	
	Практическое занятие № 19 Решение ситуационных «Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам»	2	
Тема 2.11 Деловой этикет и культура поведения менеджеров служб бронирования	Содержание учебного материала: 27. Деловой этикет в сфере гостеприимства: деловые переговоры, этикет телефонных переговоров, профессиональная этика, корпоративная этика. Деловой этикет и культура поведения сотрудников служб бронирования.	1	ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9 ПК 1.1, 1.2, 1.3
	Практическое занятие № 20 Ролевая игра «Этикет телефонных переговоров»	2	
	28 Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	2	

	Практическое занятие № 21 Решение ситуационных задач «Способы снижения частоты конфликтных ситуаций при работе с клиентами».	2	
	Практическое занятие № 22 Итоговый тест	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Составление глоссария по разделу «Организация и технология работы служб бронирования гостиничных услуг»	4	
МДК 01.02 Управление персоналом		90	
Тема 1. Система управления персоналом	1. Рынок труда и трудовой потенциал общества, организации, работника.	2	ПК 1.1 – 1.3 ОК 1 - 9
	2. Сущность системы управления персоналом. Основные направления работы с персоналом.	2	
	3. Основные категории персонала, их характеристика.	2	
	4. Практическая работа № 1 Составление штатного расписания гостиницы	2	
	5. Практическая работа № 2 Анализ кадров и орг. структуры гостиницы	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Выполнение презентации «Персонал как основной ресурс гостиницы». Составление структурно-логической схемы «Персонал гостиницы»	4 2	
Тема 2. Планирование персонала	6. Стратегическое кадровое планирование.	2	ПК 1.1 – 1.3 ОК 1 - 9
	7. Тактическое кадровое планирование.	2	
	8. Оперативное кадровое планирование.	2	
	9. Практическая работа № 3 Разработка кадровых мероприятий	2	
	10. Практическая работа № 4 Составление оперативного плана работы с кадрами	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Написание реферата по теме: «Кадровые стратегии организации»	4	
Тема 3. Подбор персонала	11. Найм персонала. Основные источники найма: внутренние и внешние.	2	ПК 1.1 – 1.3 ОК 1 - 9
	12. Отбор персонала. Организация отбора претендентов на вакантную должность, его основные этапы. Основные методы отбора претендентов на вакансию.	2	
	13. Расстановка персонала. Цели, задачи и принципы расстановки персонала. Исходные данные для расстановки персонала. Необходимые условия при расстановке персонала.	2	
	14. Практическая работа № 5 Составление заявки на вакантную должность.	2	
	15. Практическая работа № 6 Анализ резюме, проведение собеседования.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Конспект «Трудовые отношения»	2	
Тема 4.	16. Профессиональная ориентация. Цели, задачи и осн. формы профориент. работы.	2	

Развитие персонала	17. Трудовая адаптация. Сущность адаптации персонала, ее виды.	2	
	18,19. Обучение персонала. Виды и средства обучения персонала.	4	
	20. Практическая работа № 7 Составление программы адаптации.	2	
	21. Практическая работа № 8 Составление программы обучения сотрудников.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка доклада по теме: «Современные средства обучения персонала»	2	
Тема 5. Управление деловой карьерой	22. Деловая карьера. Сущность, виды, этапы построения деловой карьеры.	2	ПК 1.1 – 1.3 ОК 1 - 9
	23. Мотивация персонала. Теории мотивации: содержательные и процессуальные.	2	
	24,25. Аттестация персонала. Виды аттестации персонала.	4	
	26. Практическая работа № 9 Разработка системы мотивации на предприятии.	2	
	27. Практическая работа № 10 Составления карьерного плана.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Выполнение презентации «Развитие карьеры персонала гостиницы»	4	
Тема 6. Совершенствование организации труда	28,29. Организация труда. Сущность и формы разделения труда на предприятии.	4	ПК 1.1 – 1.3 ОК 1 - 9
	30. Нормирование труда, основные виды норм труда.	2	
	31. Текучесть кадров. Сущность, оценка и меры по снижению ее уровня.	2	
	32. Высвобождение персонала. Причины и правовая основа высвобождения.	2	
	33. Практическая работа № 11 Решение задач по расчету коэфф. текучести кадров	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Анализ и решение ситуационных задач по теме «Управление текучестью кадров»	2	
	Составление глоссария по дисциплине	4	

Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ:	72	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 ПК 1.1, 1.2, 1.3
1. Изучение видов и способов бронирования. Ознакомление с правилами оформления заявки и подтверждения на бронирование от индивидуальных, организаций, турфирм.	4	
2. Изучение последовательности и технологии резервирования мест в гостинице.	4	
3. Изучение тарифов и скидок, применяемые в гостинице, программ лояльности. Ознакомиться с продажей гостиничных пакетов	4	
4. Изучение особенностей и методы гарантированного и негарантированного бронирования.	4	
5. Ознакомление с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией (по загрузке гостиницы, ожидаемому заезду, выезду гостей, состоянием номерного фонда и т.д.), ведению учета и хранения отчетных данных по бронированию (заявки, подтверждения, аннуляции).	4	
6. Освоить правила аннулирования или изменения заявки на бронирование.	4	
7. Освоить порядок и особенности заключение договора на гостиничное обслуживание между организациями	4	
8. Изучение основных функций и правил проведения ночного аудита, закрытия финансового дня.	4	
9. Освоение использования АСУ гостиницей для обеспечения процесса бронирования.	4	
10. Ознакомление с предприятием.	6	
11. Ознакомление с организационной структурой управления на предприятии, правилами ВТР	6	
12. Ознакомление с работой кадровой службы.	12	
13. Анализ структуры кадров на предприятии.	12	
ИТОГО ПМ.01	306	

3.4. Содержание обучения по ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг (заочное обучение)

Наименование разделов ПМ, МДК и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Коды компетенций
МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг		144	
Раздел 1. Формы и содержание деятельности служб бронирования в средствах размещения		20	
Тема 1.1 Введение в организацию деятельности служб бронирования гостиничных услуг	Содержание учебного материала: 1. Служба бронирования: цели, основные функции, организационная структура службы бронирования. Требования к обслуживающему персоналу. Организация рабочего места службы бронирования, стандартное оборудование. Должностная инструкция менеджера по бронированию.	2	ОК 1, 2, 6, 7, 8, 9 ПК 1.1-1.3
	Самостоятельная работа обучающихся: Роль и значение организации деятельности служб бронирования гостиничных услуг на примере гостиничных предприятий г. Иркутска Подготовка доклада по теме «Требования к персоналу отдела бронирования». «Зависимость состава служб от разрядности средства размещения», «Внутренние	8	

	взаимодействия сотрудников службы бронирования».		
Тема 1.2 Законодательные основы гостиничного хозяйства в деятельности служб бронирования	Содержание учебного материала: 2. Особенности оказания гостиничных услуг в средствах размещения на территории в РФ. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Классификация гостиниц и иных средств размещения. Постановление правительства РФ от 16.02.2019 № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». Категории гостиничных номеров. Требования к гостиницам разных категорий.	2	ОК 1, 2, 6, 7, 8, 9 ПК 1.2
	Самостоятельная работа обучающихся: Написание конспекта по теме: «Требования к гостиницам разных категорий. Категории гостиничных номеров» согласно «Порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения» № 1215 от 11 июля 2014 года.	8	
Раздел 2. Организация и технология работы служб бронирования гостиничных услуг		124	
Тема 2.1 Виды, способы и последовательность резервирования гостиничных услуг	Содержание учебного материала: 3. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: «гарантированное», «негарантированное» и «двойное». Способы бронирования (устный, письменный, компьютерный).	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9 ПК 1.1, 1.2, 1.3
	4. Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице. Схема приема заказов на бронирование гостиничных номеров от потребителей. Бронирование гостиницы с использованием Интернета и через туроператора.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Ознакомление с речевыми стандартами деловой корреспонденции (составление глоссария). Написание конспекта по теме: «Консультация клиентов при бронировании». Анализ бронирования с использованием телефона, через сайты отелей и системы интернет-бронирования (на примере гостиничных предприятий г. Иркутска).	8	
Тема 2.2 Технология бронирования, подтверждение и аннуляция брони	Содержание учебного материала: 5. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9 ПК 1.1, 1.2, 1.3

	6. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Правила аннулирования и технология подтверждения бронирования.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Технология бронирования, оформление подтверждений бронирования. Оформление аннуляции бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Изучение и подготовка доклада, презентации «Специфика бронирования в различных отелях и средствах размещения города».	8	
Тема 2.3 Роль компьютерных технологий в деятельности службы бронирования гостиничных услуг	Содержание учебного материала: 7. Отечественные и зарубежные компьютерные технологии, ПО, применяемые в работе служб бронирования гостиничных услуг; их преимущества и недостатки. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Бронирования через GDS и ADS (IDS).	2	ОК 4, 5, 8, 9 ПК 1.1, 1.2, 1.3
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка презентации на тему «Глобальные системы бронирования», «Использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования»	8	
Тема 2.4 Российские системы бронирования.	8. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службы бронирования на примере АСУ Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera и др. при приеме заказов.	2	ОК 4, 5, 8, 9 ПК 1.1, 1.2, 1.3
	9. Технологии on-line бронирования. Выбор системы бронирования.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка докладов на тему: «Роль согласованной работы подразделений гостиницы в предоставлении услуг высокого качества»	12	
Тема 2.5 Специфика бронирования номеров–мест для различных категорий граждан	Содержание учебного материала: 10. Бронирование индивидуалов, жителей дальнего зарубежья, СНГ, РФ. Специфика приема заявок и особенности бронирования для туристских групп, компаний, турагентств и операторов Особенности бронирования корпоративных мероприятий, конференций и т.д.	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9 ПК 1.1, 1.2
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение реферата на тему: «Роль согласованной работы подразделений гостиницы в предоставлении услуг высокого качества»	8	

Тема 2.6 Документационное обеспечение организации деятельности служб бронирования	Содержание учебного материала: 11. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования. Виды заявок по бронированию. Правила заполнения бланков при бронировании услуг. Специфика заполнения бланков аннуляции брони, подтверждения брони. Внесение поправок и в ранее зарегистрированные заявки.	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9 ПК 1.1, 1.2
	12. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). Ведение учета и хранения отчетных данных (за каждую смену, суточные, месяц, год).	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Написание конспекта по теме: «Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей».	8	
Тема 2.7 Материально - техническое оснащение рабочей зоны менеджера служб бронирования	Содержание учебного материала: 13. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения процесса бронирования гостиничных услуг.	2	ОК 4, 5, 8, 9 ПК 1.1, 1.2, 1.3
	Самостоятельная работа обучающихся: Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ. Конспект по теме: «Профессиональные программы для приема заказа и обеспечения процесса бронирования гостин. услуг»	8	
Тема 2.8 Взаимоотношение гостиничных предприятий с турфирмами и виды договоров на бронирование	Содержание учебного материала: 14. Виды договоров на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 ПК 1.1, 1.2
	Самостоятельная работа обучающихся: Составление агентского договора с туристскими предприятиями. Разработка условий договора между гостиницей и турфирмой.	8	
Тема 2.9 Взаимодействие службы бронирования с гостями отеля	Содержание учебного материала: 15. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. Технология ведения личностных, телефонных, on-line переговоров при бронировании. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 ПК 1.1, 1.2, 1.3
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка презентационной работы «Правила ведения личностных,	8	

	телефонных, on-line переговоров при бронировании»		
Тема 2.10 Взаимодействие службы бронирования с другими службами гостиницы.	Содержание учебного материала: 14. Принципы взаимодействия службы бронирования с другими отделами гостиницы. Способы организационных взаимодействий. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и другими отделами гостиницы.	2	ОК 2, 3, 6, 7, 8, 9 ПК 1.1, 1.2
	Самостоятельная работа обучающихся Конспект по теме: «Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.»	8	
Тема 2.11 Должностные обязанности и культура поведения менеджеров служб бронирования	Содержание учебного материала: 15. Деловой этикет в сфере гостеприимства: деловые переговоры, этикет телефонных переговоров, профессиональная этика, корпоративная этика.	2	ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9 ПК 1.1, 1.2, 1.3
	16. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Составление глоссария по разделу «Организация и технология работы служб бронирования гостиничных услуг»	8	
МДК 01.02 Управление персоналом		90	
Тема 1. Система управления персоналом	Содержание учебного материала: Рынок труда и трудовой потенциал общества, организации, работника. Сущность системы управления персоналом. Основные направления работы с персоналом. Сущность и значение для организации. Основные категории персонала, их характеристика.	2	ПК 1.1 – 1.3 ОК 1 - 9
	Самостоятельная работа обучающихся Написание конспекта по темам: «Философия управления персоналом»; «Технология управления персоналом»; «Персонал как основной ресурс».	12	
Тема 2. Планирование персонала	Содержание учебного материала: Стратегическое кадр. планирование. Основные цели и задачи кадрового планирования. Тактическое кадровое планирование. Основные цели и задачи кадрового планирования. Оперативное кадровое планирование. Основные цели и задачи кадрового планирования.	2	ПК 1.1 – 1.3 ОК 1 - 9

	Самостоятельная работа обучающихся Написание конспекта по темам: «Кадровые стратегии организации»; «Принципы формирования кадровой политики».	12	
Тема 3. Подбор персонала	Содержание учебного материала: Найм персонала. Основные источники найма: внутренние и внешние. Отбор персонала. Организация отбора претендентов на вакантную должность, его основные этапы. Основные методы отбора претендентов на вакансию. Расстановка персонала. Цели, задачи и принципы расстановки персонала.	2	ПК 1.1 – 1.3 ОК 1 - 9
	Самостоятельная работа обучающихся Написание конспекта по теме: «Характеристика трудового договора»; «Исходные данные для расстановки персонала».	12	
Тема 4. Развитие персонала	Содержание учебного материала: Профессиональная ориентация. Цели, задачи и основные формы профориент. работы. Трудовая адаптация. Сущность адаптации персонала, ее виды. Обучение персонала. Виды и средства обучения персонала.	2	ПК 1.1 – 1.3 ОК 1 - 9
	Самостоятельная работа обучающихся Написание конспекта по темам: «Современные средства обучения персонала»	12	
Тема 5. Управление деловой карьерой	Содержание учебного материала: Деловая карьера. Сущность, виды, этапы построения деловой карьеры. Мотивация персонала. Теории мотивации: содержательные и процессуальные. Аттестация персонала. Виды аттестации персонала.	2	ПК 1.1 – 1.3 ОК 1 - 9
	Самостоятельная работа обучающихся Написание конспекта по темам: «Факторы, влияющие на деловую карьеру».	14	
Тема 6. Совершенствование организации труда	Содержание учебного материала: Организация труда. Сущность и формы разделения труда на предприятии. Нормирование труда, основные виды норм труда. Совершенствование организации труда. Текучесть кадров, оценка и меры по снижению ее уровня.	4	ПК 1.1 – 1.3 ОК 1 - 9
	Самостоятельная работа обучающихся Составление глоссария по разделу «Управление персоналом»	14	

Производственная практика (по профилю специальности)	72	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,-9 ПК 1.1, 1.2, 1.3
Виды работ:		
1. Изучение видов и способов бронирования. Ознакомление с правилами оформления заявки и подтверждения на бронирование от индивидуальных, организаций, турфирм.	4	
2. Изучение последовательности и технологии резервирования мест в гостинице.	4	
3. Изучение тарифов и скидок, применяемые в гостинице, программ лояльности. Ознакомиться с продажей гостиничных пакетов	4	
4. Изучение особенностей и методы гарантированного и негарантированного бронирования.	4	
5. Ознакомление с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией (по загрузке гостиницы, ожидаемому заезду, выезду гостей, состоянием номерного фонда и т.д.), ведению учета и хранения отчетных данных по бронированию (заявки, подтверждения, аннуляции).	4	
6. Освоить правила аннулирования или изменения заявки на бронирование.	4	
7. Освоить порядок и особенности заключение договора на гостиничное обслуживание между организациями, турфирмами и гостиницей.	4	
8. Изучение основных функций и правил проведения ночного аудита, закрытия финансового дня.	4	
9. Освоение использования АСУ гостиницей для обеспечения процесса бронирования.	4	
10. Ознакомление с предприятием.	6	
11. Ознакомление с организационной структурой управления на предприятии, правилами внутреннего трудового распорядка.	6	
12. Ознакомление с работой кадровой службы.	12	
13. Анализ структуры кадров на предприятии.	12	
ИТОГО ПМ.01	306	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля обеспечена наличием учебного кабинета «Организации деятельности службы бронирования».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организации деятельности службы бронирования»:

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная магнитно-маркерная;
- наглядные пособия;
- комплект учебно-методической документации.
- комплект бланков документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- ноутбук.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику, которая проводится концентрированно на предприятиях гостиничного сервиса города.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Учебно-методическая документация:

1. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине.
2. Фонд оценочных средств по дисциплине.

Нормативные источники:

1. ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: ФЗ РФ № 132-ФЗ от 24.11.1996 (с изм. и доп. вступившими в силу 01.07.2019) [Электронный ресурс] – URL: <https://base.garant.ru/136248/>
2. ФЗ «О рекламе» № 38 – ФЗ от 13.03.2006 в редакции от 23.07.2013 г.
3. О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: федер. закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.04.2018) // СПС «Консультант Плюс».
4. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. Дата введения 2011-07-01 [Электронный ресурс] – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200083215>.
5. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Дата введения 2016-01-01 [Электронный ресурс] – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200024374>.
6. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», <http://www.consultant.ru/>
7. Постановление правительства РФ от 16.02.2019 № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». [Электронный ресурс] – URL: <http://www.consultant.ru/>

Основные источники:

1. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: КНОРУС, 2018. – 168 с.
2. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм : учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М. Альфа-М : ИНФРА-М, 2017. – 224 с.
3. Веснин, В.Р. Менеджмент : учебник / В.Р. Веснин. 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Проспект, 2018. – 613 с.
4. Грибов В.Д. Менеджмент : учеб. пособие 6-е изд., стер. - М.: Кнорус, 2018. - 275 с.
5. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова, - М. : Магистр : ИНФРА –М, 2019. – 400 с.
6. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие / М.А. Ёхина - М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 208с.
7. Кобяк М.В. Управление качеством в гостинице: учеб. пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2018. – 512 с.
8. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: актуальные технологии найма, адаптации и аттестации : учеб. пособие : рек. УМО вузов России в обл. менеджмента / А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова. - 2-е изд., стер. – М. : Кнорус, 2017. – 360 с.
9. Маслова В.М. Управление персоналом: учеб. для бакалавров : В.М. Маслова; Финансовый ун-т при Правительстве РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2016. – 492 с.
10. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров [Электронный ресурс] / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015.— Режим доступа: [//www.iprbookshop.ru/27035.html](http://www.iprbookshop.ru/27035.html).

Дополнительные источники:

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н.Ю. Арбузова - М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 224 с.
2. Быстров С. А. Организация туристской деятельности: учебное пособие / С. А. Быстров. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 263 с.
3. Коротков, Э. М. Менеджмент : учебник для бакалавров: / Э.М. Коротков. - 2-е изд., испр. И доп. - М. : Юрайт, 2017. - 640 с.
4. Пищулов В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. Образования / В. М. Пищулов. - М.: Изд. центр «Академия», 2018. – 240 с.
5. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства: учебное пособие / Т.Ю. Сивчикова, Н.С. Носова. – М.: «Дашков и К», 2017. – 272 с.
6. Литвинюк А.А. Управление персоналом : учеб. для бакалавров: допущено УМО по образованию в обл. коммерции и маркетинга / под ред. А.А. Литвинюка; Рос. гос. торгово-эконом. ун-т. – М.: Юрайт, 2018. – 434с.

Периодическая печать:

1. Журнал «ОТЕЛЬ»
2. Журнал «Пять звезд»
3. Журнал «Гостиничное дело».

Интернет – ресурсы:

1. <http://eLibrary.ru> - Научная электронная библиотека.
2. <http://www.pro-personal.ru/> - Журнал по управлению персоналом
3. <http://www.travelinform.ru/main/newtech> - Информационный ресурс ТУРТРЭВЕЛ: турбизнес для профессионалов.
4. <http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации.
5. <http://www.rha.ru> – Официальный сайт Российской Гостиничной Ассоциации.
6. <http://www.frontdesk.ru/> - Сообщество профессионалов гостиничного Бизнеса.
7. <http://www.hotelmagazine.ru/> - Журнал гостиничного бизнеса
8. <http://www.tvplaneta.ru/> - Официальный сайт журнала «Планета 5 звезд»
9. <http://www.ratanews.ru/> - Газета Российского Союза Туриндустрии.
10. <http://paradeofhotels.ru/> - Журнал «Парад отелей»

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Образовательное учреждение должно располагать материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов практических занятий, междисциплинарной и модульной подготовки, предусмотренных паспортом модуля.

Материально-техническая база должна соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам.

Освоение модуля должно предусматривать:

- выполнение обучающимися практических занятий, включая как обязательный компонент практические задания с использованием персональных компьютеров;

- освоение обучающимися программы модуля в условиях созданной соответствующей образовательной среды в образовательном учреждении или профильных организациях;

- проведение производственной практики в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Образовательное учреждение должно быть обеспечено необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

При освоении модуля предусматриваются групповые и индивидуальные консультации.

Освоение модуля обеспечивается учебно-методической документацией. Каждый обучающийся должен иметь доступ к базам данных и библиотечным фондам образовательного учреждения.

Во время самостоятельной подготовки обучающиеся должны быть обеспечены доступом к сети Интернет.

Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением.

Освоению профессионального модуля предшествует изучение следующих дисциплин:

Русский язык и культура речи

Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности

Менеджмент

Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

Экономика организации

Бухгалтерский учет

Здания и инженерные системы гостиниц

Прием, размещение и выписка гостей

Организация обслуживания гостей в процессе обслуживания

Продажи гостиничного продукта

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

4.4. Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах

Общее количество аудиторных часов – **165 часов**

Занятия в активных и интерактивных формах – **40 часа (21%)**

Тема занятия	Часы	Форма проведения
МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг		
Роль и значение организации деятельности служб бронирования гостиничных услуг на примере гостиничных предприятий г. Иркутска	2	Тематическая дискуссия
Виды, способы и последовательность резервирования гостиничных услуг	2	Интерактивная лекция
Анализ бронирования с использованием телефона, через сайты отелей и системы интернет-бронирования	2	Деловая игра
Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2	Мини-лекция
Отечественные и зарубежные компьютерные технологии, ПО, применяемые в работе служб бронирования гостиничных услуг; их преимущества и недостатки.	2	Тематическая дискуссия
Специфика бронирования номеров–мест для различных категорий граждан	2	Ролевая игра
Документационное обеспечение организации деятельности служб бронирования	2	Интерактивная лекция

Правила ведения личностных, телефонных, on-line переговоров при бронировании	2	Ролевая игра
Взаимодействие службы бронирования с другими службами гостиницы.	2	Мини-лекция
Способы снижения частоты конфликтных ситуаций при работе с клиентами	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
ВСЕГО ПО МДК 01.01	20	
МДК 01.02 Управление деятельностью подразделений		
Рынок труда и трудовой потенциал общества, организации, работника.	2	Интерактивная лекция
Составление штатного расписания гостиницы и его кадровый анализ.	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
Кадровое планирование. Основные цели и задачи кадрового планирования.	2	Интерактивная лекция
Составление оперативного плана работы с персоналом в организации общ. питания	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
Отбор персонала. Организация отбора претендентов на вакантную должность, его основные этапы.	2	Интерактивная лекция
Составление заявки на вакантную должность, анализ резюме, проведение собеседования.	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
Обучение персонала. Виды и средства обучения персонала.	2	Интерактивная лекция
Составление программы адаптации и обучения сотрудников.	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
Текущность кадров. Сущность, оценка и меры по снижению ее уровня.	2	Интерактивная лекция
Решение задач по расчету коэффициентов текучести кадров.	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
ВСЕГО ПО МДК 01.02	20	
ИТОГО ПО ПМ.01	40	

4.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по **ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг**:

- наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемых разделов модуля **Бронирования гостиничных услуг**;
- опыт деятельности в организациях соответствующей сферы деятельности;
- проходить стажировку в профессиональных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Руководителями практики от учебного заведения должны быть преподаватели профессиональных дисциплин и профессионального модуля.

Руководители практики должны:

- иметь практический опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- отвечать за освоение обучающимися профессионального модуля.

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

№	Содержание	Основные показатели оценки результата	Методы оценки
ПО 1	приема заказов на бронирование от потребителей;	Осуществление приема заказа на бронирование от потребителей	Выполнение практической работы, деловая игра. Производственная практика
ПО 2	выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;	Владение правилами и методикой бронирования и ведения его документационного обеспечения	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение. Производственная практика
ПО 3	информирования потребителя о бронировании;	Информирование потребителей о бронировании	Ситуационные задачи, деловая игра, контрольная работа. Производственная практика
У 1	организовывать рабочее место службы бронирования;	Владение правилами организации рабочего места службы бронирования	Выполнение практической работы, деловая игра. Производственная практика. Экспертное наблюдение
У 2	оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;	Точное и грамотное оформление необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.	Подготовка устных сообщений, докладов, тестовые задания, практические работы, ситуационные задания. Производственная практика
У 3	вести учет и хранение отчетных данных;	Ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями	Выполнение практических работ, решение ситуационных задач, подготовка сообщений, презентаций. Производственная практика
У 4	владеть технологией ведения телефонных переговоров;	Применение технологии ведения телефонных переговоров	Выполнение практической работы, деловая игра. Производственная практика
У 5	аннулировать бронирование;	Применение технологии аннуляции бронирования	Выполнение практической работы, деловая игра. Производственная практика
У 6	консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;	Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования.	Выполнение практической работы, деловая игра. Производственная практика
У 7	осуществлять гарантирование бронирования различными методами;	Полное выполнение технологии резервирования номеров–мест	Выполнение практических работ, решение ситуационных задач, подготовка сообщений, презентаций. Производственная практика
У 8	использовать технические, телекоммуникационные	Использование технических, телекоммуникационных	Публичное выступление, контрольная работа,

	средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;	средств и профессиональных программы для приема заказа и обеспечения бронирования	экспертное наблюдение. Производственная практика.
3 1	правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;	Применение и знание правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение
3 2	организацию службы бронирования;	Владение правилами организации службы бронирования	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение
3 3	виды и способы бронирования;	Применение знания видов и способов бронирования	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение
3 4	виды заявок по бронированию и действия по ним;	Точное и грамотное оформление необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.	Выполнение практической работы, деловая игра. Производственная практик
3 5	последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;	Соблюдение технологии резервирования мест в гостинице	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение
3 6	состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;	Оптимальный выбор технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров-мест	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение
3 7	правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагенств и операторов;	Применение правил заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагенств и операторов;	Выполнение практической работы, деловая игра. Производственная практика
3 8	особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;	Применение знаний особенностей и методов гарантированного и негарантированного бронирования	Выполнение практической работы, деловая игра. Производственная практика
3 9	правила аннулирования бронирования;	Применение правил аннулирования бронирования	Выполнение практической работы, деловая игра. Производственная практика

3 10	правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;	Применение правил ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	Выполнение практической работы, деловая игра. Производственная практика
3 11	состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	Применение информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	Решение ситуационных задач. Экспертное наблюдение.
ОК 1	понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Пояснение важности своей профессии для общества, разъяснение профессиональных обязанностей	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение
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 гостиничного сервиса	Решение ситуационных задач. Экспертное наблюдение. Производственная практика.
ОК 3	принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Анализ и решение производственных ситуаций, выполнение контрольных работ, тестов	Решение ситуационных задач. Экспертное наблюдение. Производственная практика.
ОК 4	осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Обоснованность выбора и оптимальность состава источников информации, необходимых для решения профессиональных задач	Проверка результатов самостоятельной работы обучающихся. Экспертное наблюдение. Производственная практика.
ОК 5	использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Выполнение мультимедийной презентации при подготовке к публичному выступлению с докладом	Публичное выступление, экспертное наблюдение
ОК 6	работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Подготовка к групповому публичному выступлению, проведение дискуссии, ответы на проблемные вопросы	Публичное выступление. Экспертное наблюдение. Производственная практика.
ОК 7	брать на себя	Обоснование результатов	Экспертное наблюдение.

	ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	решения в команде ситуационных производственных заданий	Производственная практика.
ОК 8	самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Постановка целей и определение задач профессионального и личностного развития, составление индивидуального плана развития карьеры	Публичное выступление, контрольная работа, экспертное наблюдение. Производственная практика.
ОК 9	ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Анализ и решение ситуационных производственных заданий в различных условиях	Контрольная работа, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение. Производственная практика.
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его	Полное выполнение технологии резервирования номеров-мест; оптимальный выбор технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров-мест;	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена. Экспертное наблюдение. Производственная практика.
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию	Последовательное соблюдение технологии резервирования номеров-мест согласно положению о службе приема и размещения отеля. Точное и грамотное оформление необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ. Ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена. Экспертное наблюдение. Производственная практика.
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании	Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования. Выполнение подтверждения и аннуляции брони в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена. Экспертное наблюдение. Производственная практика.