



*Частное профессиональное образовательное учреждение*

**«АНАПСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»**

*(ЧПОУ «Анапский индустриальный техникум»)*



**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор техникума**

**В.В.Пономарев**  
2020 г.

**«28» 08**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **ПМ.1 Бронирование гостиничных услуг**

для специальности:

**43.02.11 Гостиничный сервис**

Анапа  
2020

РАССМОТРЕНО

ПЦК экономических и профессиональных дисциплин сервиса и  
маркетинга

«28» августа 2020г. протокол № 1

Председатель

/Кадничанская Д.А./

подпись

расшифровка

Рассмотрена

на заседании педагогического совета

протокол № 01 от 28.08.2020 г.

Рабочая программа разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, Приказ № 475 от 07.05.2014 Министерства образования и науки РФ, зарегистрирован в Министерстве Юстиции РФ, Приказ № 32876 от 26.06.2014

Организация-разработчик ЧПОУ «Анапский индустриальный техникум»

Разработчик: Аксенова О.Н.  
преподаватель ЧПОУ «Анапский  
индустриальный техникум»

  
подпись

Рецензенты: Мазова Е.А., ведущий специалист по  
НиМР

должность, квалификация по диплому

  
подпись

## СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	14
5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	18
ПРИЛОЖЕНИЯ	21

# 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.

### 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, тур-агентств 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 телекоммуника-

ционных технологий для обеспечения процесса бронирования.

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

всего – 267 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 159 часов, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 74 часа;
- самостоятельной работы обучающегося – 85 часов;

учебной практики – 36 часов

производственной практики (по профилю специальности) – 72 часа.

## 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	159	74	30	-	85	-	36	72
	Учебная практика	36						36	
	Производственная практика (по профилю специальности) (ПП.01.01)	72							72
	<b>Всего:</b>	<b>267</b>	<b>74</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>85</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>72</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>Тема 1.1. Классификация гостиниц.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	1. Гостиницы: понятие, характеристики и системы классификаций.	2	1
	2. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.	2	1
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>7</b>	
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме;	4	3
<b>Раздел 2. Услуги в структуре гостиничного обслуживания.</b>			
<b>Тема 2.1. Особенности гостиничных услуг.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	2
	1. Понятие, виды гостиничных услуг.	2	1
	2. Особенности гостиничных услуг.	2	1
	<b>Практическое занятие</b> 1. Разработать перечень "пакета услуг" в гостинице по замыслу.	2	2
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>2</b>	
	Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме;	2	3
<b>Раздел 3. Организация и технология бронирования в средствах размещения.</b>			
<b>Тема 3.1 Организация</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	



<b>работы отдела бронирования</b>	1. Организация работы отдела бронирования	2	1
	<b>Практическое занятие 2.</b> Разработать организационную структуру службы бронирования.	2	2
	<b>Практическое занятие 3.</b> Разработать штатное расписание, график работ сотрудников службы бронирования.	2	2
	<b>Самостоятельная работа</b>	4	
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме;	4	3
<b>Тема 3.2 Виды и способы резервирования</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	
	1. Виды бронирования	2	1
	2. Двойное бронирование (перебронирование)	2	1
	<b>Практическое занятие 4.</b> Составление и обработка документации по загрузке номеров. Отработка функции бронирование в программе 1С: Отель	6	2
	<b>Самостоятельная работа</b>	4	
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме;	4	3
<b>Тема 3.3 Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	
	1. Технология резервирования мест в отеле.	2	1
	2. Основные системы гостиничных тарифов. Виды пакетов услуг.	2	1
	<b>Практическое занятие 5.</b> Составление «письма заявки на бронирование»	2	2
	<b>Практическое занятие 6.</b> Разработка системы тарифов в гостинице (конкретный пример)	4	2

	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>4</b>	
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме;	4	3
<b>Тема3.4 Ошибки при бронировании</b>	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	
	1. Требования к служащим осуществляющих бронирование	2	1
	2. Ошибки при бронировании	2	1
	<b>Практическое занятие 7.</b> Д/игра «Прием заявок на бронирование»	2	2
	<b>Практическое занятие 8.</b> Разработать для гостиницы виды пакетов услуг.	4	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>4</b>	
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме;	4	3
	<b>Дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>	
<b>Тема3.5 Бронирование индивидуальных, компаний, турагентов и операторов.</b>	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	
	1. Бронирование индивидуальных.	2	1
	2. Бронирование компаний.	-	1
	3. Бронирование турагентов и операторов.	-	1
	<b>Практическое занятие 9.</b> Составление вопросов к заявке на бронирование. Составления письма на бронирование	2	2
	<b>Практическое занятие 10.</b> Заполнение «плана загрузки гостиницы», «разрешения на поселение», и т.д.	2	

	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>12</b>	
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме;	<b>12</b>	3
<b>Тема3.6. Внешний вид и правила поведения</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	
	1. Требования к внешнему виду сотрудников службы бронирования.	<b>2</b>	1
	2. правила поведения сотрудников службы бронирования.		1
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>12</b>	
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме;	<b>12</b>	3
<b>Тема3.7.Правила ведения телефонных разговоров.</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	
	1. Требования и особенности ведения телефонных разговоров в службе бронирования.	<b>2</b>	1
	<b>Практическое занятие 11. Д/и «Прием заявок на бронирование».</b>	<b>2</b>	2
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>12</b>	
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме;	<b>12</b>	3
<b>Тема3.8.Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	
	1.Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	<b>2</b>	1
	2. Типы потребителя гостиничного продукта и особенности работы с ними.		1,2
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>14</b>	
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на	<b>14</b>	3

	теоретические вопросы по теме;		
<b>Тема 3.9 Использование информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	
	1. Автоматизированная обработка данных в службе бронирования.	2	1
	2. Системы автоматизации управления гостиницей.		1
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>13</b>	
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме;	13	3
<b>Учебная практика</b> Виды работ: - Типы и способы бронирования. - Технология работы с заявками. - Внесение данных по бронированию в программу гостиницы - Информирование потребителя о бронировании.		36 (1нед.)	
<b>Производственная (по профилю специальности) практика (ПП.01.01).</b> Виды работ: - организовывать рабочее место службы бронирования; - осуществлять оформление и составление различных видов заявок и бланков; - осуществлять учет и хранение отчетных данных; - осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; - определять и анализировать потребности заказчика; - осуществлять гарантирование бронирования различными методами; - осуществлять участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; - осуществлять консультирование потребителей о применяемых способах бронирования; - аннулировать бронирование.		72 (2нед.)	3
	<b>Итого</b>	<b>267</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

#### 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Реализация программы модуля предполагает следующее.

Учебные кабинеты:

- 1) иностранного языка;
- 2) менеджмента и управления персоналом;
- 3) правового и документационного обеспечения управления;
- 4) инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- 5) безопасности жизнедеятельности;
- 6) организации деятельности службы бронирования.

Тренинговые кабинеты:

- 1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;
- 2) служба бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- комплект бланков документации по бронированию;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.)

Технические средства обучения: телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

Специализированная мебель, телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение профессионального обеспечения, специальное оборудование.

1. Тренинговый кабинет информатики и информационно-коммуникационных технологий:

Рабочие места по количеству обучающихся.

##### Перечень средств обучения:

1	Компьютеры	8	Принтер
2	Видеомагнитофон	9	Плоттер
3	Аудио-музыкальный центр	10	Специализированная мебель
4	Копировальный аппарат	11	Специальное оборудование (modem, smart и т.д.)
5	Сканер	12	Экранно-звуковые пособия
6	Факсимильный аппарат	13	Компьютерные программы
7	Автоответчик	14	Печатные демонстрационные пособия

1. Тренинговый кабинет службы бронирования
2. Рабочие места по количеству обучающихся.
3. Перечень средств обучения:

1	Компьютеры	8	Специализированная мебель
---	------------	---	---------------------------

2	Копировальный аппарат	9	Специальное оборудование (modem, smart и т.д.)
3	Сканер	10	Экранно-звуковые пособия
4	Факсимильный аппарат	11	Компьютерные программы по бронированию
5	Автоответчик (телефон, аппараты)	12	Комплект бланков документооборота по резервированию
6	Принтер	13	Медиа комплект
7	Экран настенный	14	Деловые игры и видео фильмы, отражающие содержание дисциплины,

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

#### 4.2. Информационное обеспечение обучения

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

###### Основные источники:

1. Можаяева Н.Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – 2-е изд., испр. – Москва : ИНФРА – М, 2020.-242 с. + Доп. материалы [ Электронный ресурс ]. – ( Среднее профессиональное образование). – DOI 10.12737/ 1041498.
2. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для СПО.- М.: ИЦ Академия, 2018.- ЭБС Академия

###### Дополнительные источники:

1. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с//ЭБС «Znanium.com»
2. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм.- М.: Альфа –М.: 2013 -224с
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.//ЭБС «IPRbooks»
4. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник-М.: Академия, 2013-272
5. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы: учебник-М.: Академия, 2014-256с
6. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы уч. пос.-М.: Форум, Инфра-М, 2014-256с
7. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с.//ЭБС «IPRbooks»

###### Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

1. <http://www.consultant.ru/http://www.russiatourism.ru/> – сайт Федерального агентства по туризму;
2. <http://www.complex.dos.ru> нормативные документы (национальные стандарты)
3. <http://www.consultant.ru>- ИПС «КонсультантПлюс».
4. [www.gks.ru](http://www.gks.ru) – сайт Росстата;
5. Электронно-библиотечная система КнигаФонд.

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

1) ЭБС «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - [www.znanium.com](http://www.znanium.com), (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);

2) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>

3) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки ([diss/rsl.ru](http://diss/rsl.ru))(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).

#### **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 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, учебной и производственной практике  Дифференцированный зачет по учебной и 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  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	- демонстрация умений планировать свою собственную деятельность и прогнозировать ее результаты; - обоснованность выбора методов и способов действий;	

<p>профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проявление способности коррекции собственной деятельности;</li> <li>- адекватность оценки качества и эффективности собственных действий.</li> </ul>
<p>ОК 3.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<p>- решение стандартных и нестандартных профессиональных ситуаций по видам профессиональной деятельности.</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>-демонстрация умения осуществлять поиск информации с использованием различных источников и информационно-коммуникационных технологий.</p>
<p>ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-демонстрация умения осуществлять поиск информации с использованием различных источников и информационно-коммуникационных технологий;</li> <li>-адекватность оценки полученной информации с позиции ее своевременности достаточности для эффективного выполнения задач профессионального и личностного развития.</li> </ul>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>- демонстрация способности эффективно общаться с преподавателями, студентами, представителями работодателя.</p>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения задания</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проявление ответственности за результаты выполнения заданий каждым членом команды;</li> <li>- проявление способности оказать и принять взаимную помощь.</li> </ul>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация стремления к постоянному профессионализму и личностному росту;</li> <li>- проявление способности осознанно планировать и самостоятельно проводить повышение своей квалификации.</li> </ul>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация умения осваивать новые правила ведения учета имущества организации;</li> <li>- демонстрация умения осваивать технику заполнения первичных учетных документов, регистров учета.</li> </ul>

## 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 Р.Ф.
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.
53. Требования к внешнему виду сотрудников службы бронирования.
54. Правила поведения сотрудников службы бронирования.
55. Ошибки при бронировании.
56. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.
57. Причины возникновения конфликтных ситуаций с потребителем при бронировании.
58. Виды конфликтных ситуаций с потребителем при бронировании.
59. Технический цикл бронирования номеров в гостинице
60. Ответственность исполнителя за предоставление гостиничных услуг.
60. Какая существует ответственность потребителя за предоставление гостиничных услуг?