

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна

Должность: Директор

Дата подписания: 09.06.2022 13:57:16

Уникальный программный ключ:

8ea9eca0be4f6fdd53da06ef676b3f826e1460eb

Министерство образования и науки Челябинской области

Автономная некоммерческая организация профессионального образования

«Челябинский колледж Комитент»

(АНОПО «Челябинский колледж Комитент»)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника: Менеджер

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утверждено Приказом Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. № 475.

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии туризма и гостиничного дела, протокол № 10 от 22.05.2020г.

Разработчик: Тарханова Н.П

Согласовано с представителем работодателя:

ООО «Гостиничный комплекс «Славянка»,  
генеральный директор

Л.Н.. Видгоф

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля .....	4
2. Структура и содержание профессионального модуля .....	6
3. Условия реализации программы профессионального модуля .....	17
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля .....	22

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

### 1.1. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Бронирование гостиничных услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

*иметь практический опыт:*

- приёма 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 учёт и хранение отчётных 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 приёма 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 приёма заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения бронирования.

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) – Бронирование гостиничных услуг, в том числе общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

*Общие компетенции (ОК):*

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.

*Профессиональные компетенции (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

*Личностные результаты:*

Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	<b>ЛР 16</b>
Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм	<b>ЛР 17</b>
Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.	<b>ЛР 18</b>
Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	<b>ЛР 19</b>
Необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности.	<b>ЛР 22</b>
Иметь базовую подготовленность к самостоятельной работе по своей специальности на уровне специалиста с профессиональным образованием	<b>ЛР 23</b>
Открытость к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.	<b>ЛР 24</b>
Активно применять полученные знания на практике.	<b>ЛР 25</b>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 2.1. Структура профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, час.									
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем								Самостоятельная работа, час.	Экзамен по профессиональному модулю, час.
			Обучение по МДК				Практическая подготовка			Консультации, час.		
			Всего час.	В том числе		Лаб. раб./ практические занятия	Учебная час.	Производственная (по профилю специальности) час.				
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
ОК 1. –ОК 9. ПК 1.1. - 1.3.	МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	<b>234</b>	156	78		78				78		
ОК 1. –ОК 9. ПК 1.1. - 1.3.	УП.01 Учебная практика	<b>36</b>					36					
	ПП.01 Производственная практика (по профилю специальности)	<b>72</b>						72				
	ПМ.01.ЭК Экзамен по профессиональному модулю											
	<b>Всего:</b>	<b>342</b>	<b>156</b>	<b>78</b>	<b>-</b>	<b>78</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>-</b>	<b>78</b>	<b>-</b>	

## 2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Наименование разделов профессионального модуля и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	В форме практической подготовки	Осваиваемые элементы компетенций и личностные результаты
1	2	3	4	5
<b>МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг</b>				
<b>1 семестр</b>				
Тема 1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	<b>Содержание</b>	9		ОК 1. –ОК 9. ПК 1.1. - 1.3.
	Введение. Общее введение в гостиничное хозяйство. Операционный процесс обслуживания. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Виды и способы бронирования	3		
	<b>В том числе практические занятия</b>	3	<b>3</b>	
	Работа с нормативной документацией. Решение ситуационных задач по теме «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Решение ситуационных задач с применением «Правил предоставления гостиничных услуг»	3		
Тема 2. Международные гостиничные правила	<b>Содержание</b>	9		ОК 1. –ОК 9. ПК 1.1. - 1.3.
	Международные гостиничные правила. Международная гостиничная конвенция. Бронирование как фактор, влияющий на выбор гостя при определении гостиницы. Основные нормативные документы по международным правилам предоставления гостиничных услуг	3		
	<b>В том числе практические занятия</b>	3	<b>3</b>	
	Международные и национальные акты, регулирующие деятельность гостиницы»			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовить презентацию на тему: Совершенствование качества предоставляемых услуг	3		
Тема 3. Понятие о службе	<b>Содержание</b>	12		ОК 1. –ОК 9. ПК 1.1. - 1.3.
	Понятие бронирования номерного фонда. Место расположения службы	4		

бронирования	бронирования. Функции службы бронирования.			
	<b>В том числе практические занятия</b>	4	<b>4</b>	
	Основные функции и службы гостиницы.			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовить презентацию на тему: Функции портье по бронированию. Должностные инструкции менеджера по бронированию гостиничных услуг	4		
Тема 4 Роль службы бронирования в гостинице.	<b>Содержание</b>	12		ОК 1. –ОК 9. ПК 1.1. - 1.3.
	Значение службы бронирования для функциональной гостиницы. Место и роль службы бронирования в среди других гостиничных служб	4		
	<b>В том числе практические занятия</b> Работа с информационными материалами. Требования к обслуживающему персоналу	4	<b>4</b>	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Ознакомление с нормативными документами.	4		
Тема 5 Требования к персоналу службы	<b>Содержание</b>	12		ОК 1. –ОК 9. ПК 1.1. - 1.3.
	Функции портье по бронированию. Квалификационные требования к персоналу службы бронирования. Расстановка персонала. Требования к внешнему виду и поведению портье	4		
	<b>В том числе практические занятия</b> Анализ и разработка должностных инструкций. Работа с инструкцией портье Решение кейс ситуаций по теме Управление кадрами	4	<b>4</b>	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка доклада по теме Ознакомление с инструктивными документами. Реферат: Должностная функция портье. Права ответственного. Обязанности ответственного, выделяемые в распоряжении старшего администратора ресурсы. Функции персонала службы бронирования.	4		
<b>4 семестр</b>				
Тема 6 Виды и способы бронирования	<b>Содержание</b>	18		ОК 1. –ОК 9. ПК 1.1. - 1.3.
	Понятие гарантированного и негарантированного бронирования. Виды бронирования. Двойное бронирование. Способы бронирования. Особенности бронирование по Интернету	6		
	<b>В том числе практические занятия</b> Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	6	<b>6</b>	

	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Ознакомление с деловыми документами	6		
Тема 7 Консультирование клиентов о способах бронирования	<b>Содержание</b>	18		ОК 1. –ОК 9. ПК 1.1. - 1.3.
	Консультирование потребителей о других видах бронирования. Консультирование потребителей о других способах бронирования. Технология консультирования. Классификация гостиничных номеров. Требования к оборудованию номеров разных категорий в гостиницах разных категорий. Основные услуги гостиницы. Ассортимент дополнительных услуг. Персональные услуги	6		
	<b>В том числе практические занятия</b> Сверхбронирование. Подтверждение бронирования Семинар «Современные требования комфортного проживания» Деловая ситуация «Предложение персональных услуг». Решение задач.	6	<b>6</b>	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной литературой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	6		
Тема 8 Консультирование клиентов по различным вопросам	<b>Содержание</b>	18		ОК 1. –ОК 9. ПК 1.1. - 1.3.
	Выявление потребностей клиентов. Консультирование по интересующим их вопросам и услугам. Технология консультирования	6		
	<b>В том числе практические занятия</b> Гарантированное бронирование	6	<b>6</b>	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной литературой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	6		
Тема 9 Каналы получения заявок по бронирования	<b>Содержание</b>	18		ОК 1. –ОК 9. ПК 1.1. - 1.3.
	Изучение спроса на гостиничные номера. Каналы получения заявок на бронирование номеров: факс, телефон, почта, e-mail, Интернет-бронирование, туроператор, централизованное резервирование. Технология различных способов бронирования и резервирования мест в гостинице. Правила телефонного бронирования. Письменное бронирование: по почте и по факсу. Требования к факсам. Требования к факсам. Информация о гостях, независимо от источника бронирования. Сотрудничество с индивидуальными клиентами. Сотрудничество с организациями и туристскими фирмами.	6		

	<p><b>В том числе практические занятия</b> Расчет показателя эластичности спроса и предложения. Виды передаваемой информации и каналы связи Решение расчетных задач по теме "Оценка эффективности деятельности службы"</p>	6	6	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям</p>	6		
Тема 10 Ведения телефонных переговоров	<p><b>Содержание</b></p>	18		ОК 1. –ОК 9. ПК 1.1. - 1.3.
	<p>Технология ведения телефонных переговоров. Правила ведения телефонных переговоров.</p>	6		
	<p><b>В том числе практические занятия</b> Деловая игра «Прием заявки по телефону». Деловая игра «Телефонный этикет». Бронирование по телефону физического лица (иностранный клиент)</p>	6	6	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям</p>	6		
Тема 11 Разбор, регистрация и обработка заявок	<p><b>Содержание</b></p>	18		ОК 1. –ОК 9. ПК 1.1. - 1.3.
	<p>Прием и разбор заявок. Процесс обработки письма-заявки и его регистрация. Основание для приема заявок на бронирование. Этапы рассмотрения заявки: принятие заявки к рассмотрению; рассмотрение заявок и принятие решения менеджером на основании анализа перспективной загрузки номерного фонда; выставление конкретных мест на бронирование. Ответственность менеджера, занимающегося рассмотрением заявок и резервированием мест. Порядок и технология бронирования мест и номеров: прием заявок от клиентов или туристических фирм; информация, содержащаяся в заявке; обработка заявки; подтверждение заявки; внесение в электронную систему бронирования; внесение изменения или аннуляция заявки. Регистрация заявок. Письма-заявки на размещение. Классификация заявок и действия по ним. По дате заезда: текущие заявки в день поселения от туристических фирм, организаций и физических лиц (по телефону или факсу); перспективные заявки на текущий месяц; перспективные заявки на последующие месяцы. Порядок работы. По форме оплаты: заявки на размещение с оплатой за наличный расчет и заявки с оплатой</p>	6		

	по безналичному расчету. Порядок работы. По способу передачи: заявки по факсу, по телефону, по Интернету, по центральной системе бронирования. Обработка заявок по бронированию. По гражданству гостей: заявки на иностранных граждан, граждан РФ, граждан СНГ. По количеству человек: заявки индивидуальные и групповые. Заявки на продление проживания в гостинице. Заявки на подселение к гостю в оплаченный организацией номер. Заявки на перевод из одного номера в другой. Письма на аннуляцию заявки, изменения, дополнения к заявке. Заявки от организаций, имеющих договоры на «проживание» в квотных номерах			
	<b>В том числе практические занятия</b> Деловая ситуация. Работа с документацией. Заполнение заявки на бронирование мест (Форма № 10-Г). Бронирование по телефону физического лица	6	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	6		
Тема 12 Правила заполнения бланков бронирования	<b>Содержание</b>	18		ОК 1. –ОК 9. ПК 1.1. - 1.3.
	Особенности заполнения бланков при индивидуальном бронировании. Сроки оформления заявок. Подтверждение бронирования	6		
	<b>В том числе практические занятия</b> Технология бронирования. Решение ситуационных задач.	6	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	6		
Тема 13 Заполнение бланков групповых заявок	<b>Содержание</b>	18		ОК 1. –ОК 9. ПК 1.1. - 1.3.
	Договор между гостиницей и туристской организацией. Виды контрактов по продаже гостиничных услуг: с индивидуальным клиентом или с группой клиентов. Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами и иными организациями, занимающимися бронированием мест в отеле. Документы, регулирующие взаимоотношения туркомпаний с гостиничными предприятиями. Кодекс отношений между гостиницами и турбюро, составленного UFTAA & ИНА. Виды соглашений, регулирующие взаимоотношения гостиниц с туристическими фирмами: договор о квоте мест с гарантией заполнения 30-80%; договор о квоте мест без гарантии заполнения; договор о твердой закупке мест с	6		

	полной оплатой; договор о текущем бронировании; агентский договор. Комиссионные, выплачиваемые турфирме, совершившей бронирование. Правила заполнения бланков. Сроки подачи заявок и оплаты			
	<b>В том числе практические занятия</b> Работа с бланками заявок. Изучение договорных отношений и Кодекса отношений между гостиницами и турбюро, составленного UFTAA & ИНА. Анализ системы договорных взаимоотношений туристической компании с гостиничными предприятиями. Создание проекта сайта для формата хостел	6	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	6		
Тема 14 Ведение документации бронирования	<b>Содержание</b>	18		ОК 1. –ОК 9. ПК 1.1. - 1.3.
	График заезда групп. Журнал бронирования. Подтверждение бронирования	6		
	<b>В том числе практические занятия</b> Работа с бланками заявок. Оформление и составление различных видов заявок и бланков на бронирование. Заполнение бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов. Описание процесса обработки письма-заявки на размещение и оформление подтверждения бронирования. Работа с документами. Заполнение форма бронирования посредством системы Интернет	6	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	6		
Тема 15 Аннулирование заявки	<b>Содержание</b>	18		ОК 1. –ОК 9. ПК 1.1. - 1.3.
	Понятие об аннуляции заявки. Правила аннуляции заявки при индивидуальном и групповом бронировании. Правила внесения изменений в заявку. Внесение изменения в базу данных.	6		
	<b>В том числе практические занятия</b> Технология бронирования и оформления заказов. Анализ бронирования через сайты отелей и системы Интернет- бронирования	6	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	6		
<b>Промежуточная</b>	Дифференцированный зачет			ОК 1. –ОК 9.

<b>аттестация</b>				ПК 1.1. - 1.3.
<b>Практическая подготовка</b>	<b>3 семестр</b>			ОК 1. –ОК 9. ПК 1.1. - 1.3.
	УП.01 Учебная практика	<b>36</b>	<b>36</b>	
	<b>4 семестр</b>			
	ПП.01 Производственная практика ( профилю специальности)	<b>72</b>	<b>72</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>ПМ.01.ЭК Экзамен по профессиональному модулю</b>			ОК 1. –ОК 9. ПК 1.1. - 1.3.
<b>Всего</b>		<b>342</b>	<b>186</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

##### Условия реализации профессионального модуля

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

Для реализации программы дисциплины должно быть предусмотрено следующее специальное помещение: **Кабинет организации деятельности службы бронирования.** Помещение кабинета должно соответствовать требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов оснащено типовым оборудованием, в том числе специализированной учебной мебелью и средствами обучения, необходимыми для выполнения требований к уровню подготовки обучающихся.

##### **Кабинет организации деятельности службы бронирования.**

*Оборудование учебного кабинета:*

Парты (2-х местная)

Стулья

Стол преподавателя

Стул преподавателя

Компьютер

Доска меловая

Кабинет организации деятельности службы бронирования обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения

##### **Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет**

*Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:*

Автоматизированное рабочее место библиотекаря

Автоматизированное рабочее место читателей

Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ

Принтер

Сканер

Стеллажи для книг

Кафедра

Выставочный стеллаж

Каталожный шкафа

Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы)

##### **Помещение для самостоятельной работы**

*Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:*

Автоматизированные рабочие места обучающихся

Парты (2-х местные)

Стулья

Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду АНОПО «Челябинский колледж Комитент», с выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

*Основная литература:*

1. Ёхина, М. А. Бронирование гостиничных услуг [Текст]: учебник для СПО / М. А. Ёхина. 2-е изд., испр. и доп. - М.: Академия, 2016. - 240с. – 5 экз.2. Ёхина, М. А. Прием, размещение и выписка гостей [Текст]: учебник для СПО/ М. А. Ёхина. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Академия, 2016. - 304с.
2. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах [Текст] : учеб. пособие для СПО / А.В.Сорокина. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 304с. - (ПРОФИль).

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Юрайт, 2018. — 331 с. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/0A149651-B5D1-4012-B5C0-8F7B39D6627E](http://www.biblio-online.ru/book/0A149651-B5D1-4012-B5C0-8F7B39D6627E).

*Дополнительная литература:*

1. Барчуков, И. С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учеб. пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен и др. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : КНОРУС, 2013. - 168с.

2. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст] : учеб. пособие для СПО / Д. Г. Брашнов. - М.: ИНФРА-М, Альфа-М, 2011. - 368с.: ил.

3. Быстров С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. — 432 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=944360>

4. Ёхина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст] : учеб. пособие для СПО/М.А.Ёхина.- 6-е изд., перераб. - М.: Академия, 2015. - 240с.

5. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст] : учеб. Для СПО / И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд., стереотип. - М. : Академия, 2010. - 208 с.

6. Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст] : учеб. пособие / Д.Р.Уокер. - 4-е изд. - М. : Юнити, 2008. - 712с. - (Зарубежный учебник).

Журналы:

Гостиница и ресторан: бизнес и управление

Туристический бизнес.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p><i>иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приёма заказов на бронирование от потребителей;</li> <li>- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;</li> <li>- информирования потребителя о бронировании;</li> </ul> <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать рабочее место службы бронирования;</li> <li>- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;</li> <li>- вести учёт и хранение отчётных данных;</li> <li>- владеть технологией ведения телефонных переговоров;</li> <li>- аннулировать бронирование;</li> <li>- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;</li> <li>- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;</li> <li>- использовать технические, телекоммуникационные средства и</li> </ul>	<p><i>Оценка «отлично»:</i> Глубокое знание материала. Знание современных терминов по профессиональному модулю. Умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Оценка «хорошо»:</i> Хорошее знание материала доклада. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов, классификаций. Логичное изложение вопроса, соответствие изложения научному стилю. Знание современных терминов по профессиональному модулю.</p>	<p>Заслушивание докладов с презентацией</p> <p>Проверка и оценивание практических работ</p> <p>Проверка решения ситуационных задач на иностранном языке</p> <p>Оценка диалогов и ролевых игр</p> <p>Монологические и диалогические ответы</p> <p>Заслушивание сообщений, сочинений, писем</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Защита курсовой работы</p> <p>Дифференцированный зачет</p> <p>Экзамен по</p>

<p>профессиональные программы для приёма заказа и обеспечения бронирования;  <i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;</li> <li>- организацию службы бронирования;</li> <li>- виды и способы бронирования;</li> <li>- виды заявок по бронированию и действия по ним;</li> <li>- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;</li> <li>- состав функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов;</li> <li>- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;</li> <li>- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;</li> <li>- правила аннулирования бронирования;</li> <li>- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;</li> <li>- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения бронирования.</li> </ul>	<p>Умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь. Правильные ответы на дополнительные вопросы.  <i>Оценка</i>  «удовлетворительно»:  Поверхностное представление материала темы. Затруднение в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения. Неумение четко сформулировать выводы. Отсутствие навыков научного стиля изложения. Неточные ответы на дополнительные вопросы.  <i>Оценка</i>  «неудовлетворительно»:  Неумение аргументировано доказать собственную позицию. Незнание основных терминов, классификаций. Незнание современных терминов по профессиональному модулю. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.</p>	<p>профессиональному модулю</p>
--	--	---------------------------------