**Государственное автономное профессиональное образовательное**

**учреждение Новосибирской области**

**«Новосибирский колледж лёгкой промышленности и сервиса»**

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО  \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020г. | УТВЕРЖДАЮ  Заместитель директора по УПР  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020г. |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**по профессиональному модулю**

**ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг**

**для специальности среднего профессионального образования**

**43.02.11 Гостиничный сервис**

|  |  |
| --- | --- |
| Разработчик:  преподаватели  Немова С.В,  Семенова И.М. | Рассмотрено на заседании ПЦК  профессиональных циклов специальностей «Гостиничный сервис», «Туризм»  Протокол №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.  Председатель ПЦК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Новосибирск 2020

**СОДЕРЖАНИЕ**

[1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 3](#_heading=h.30j0zll)

[2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 5](#_heading=h.1fob9te)

[3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ](#_heading=h.2et92p0) 12

[4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ](#_heading=h.tyjcwt) 13

**1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг является частью ППССЗ и разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» и стандартами Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля».

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

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

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

В результате освоения профессионального модуля студент 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 индивидуалов, компаний, турагентств и операторов;

особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;

правила аннулирования бронирования;

правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;

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

**1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего по модулю – 309 часов в том числе:

максимальная учебная нагрузка обучающегося – 237 часов, включая

самостоятельной работы обучающегося – 79 часов;

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося –158 часов;

учебной практики – 36 часов,

производственной практики – 36 часов.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего часов  (макс. учебная нагрузка и практики) | 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. лабораторные работы и 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 | Раздел 1. Прием заявок на бронирование | 74 | 46 | 16 | - | 28 | - | - | - |
| ПК 1.2 | Раздел 2. Оформление заявок на бронирование | 102 | 74 | 32 | 28 | - | - |
| ПК 1.3 | Раздел 3. Информирование потребителя о бронировании | 61 | 38 | 12 | - | 23 | - | 36 | - |
|  | Учебная практика, часов | 36 |  | | | | | |  |
|  | Производственная практика (по профилю специальности), часов | 36 |  | | | | | | 36 |
|  | **Всего:** | **309** | **158** | **60** | **-** | **79** | **-** | **36** | **36** |

**2.2. Тематический план и содержание обучения по ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Объем часов |
| 1 | 2 | 3 |
| **МДК .01.01 Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг** | | **158** |
| **Раздел 1. Прием заявок на бронирование** | **Тема 1.1. Основные функции и службы гостиницы** |  |
| **Содержание** | **14** |
| Перспективы развития гостиничного бизнеса в России  История развития гостиничного бизнеса  Классификация гостиниц  Минимальные требования к гостиницам разных категорий  Характеристика основных гостиничных служб  Жизнедеятельность гостиницы |
| **в т.ч. Практические занятия** | 6 |
| Составления хронологической таблицы по истории развития гостиничного бизнеса в России  Минимальные требования к гостиницам разных категорий  Характеристика основных гостиничных служб |
| **Самостоятельная работа** | **14** |
| Подготовка доклада «Истории развития гостиничного бизнеса»  Выполнение видеопрезентации (не менее 5 слайдов) по теме «Классификация гостиниц»  Подготовка сообщения на тему: «Анализ перспектив развития гостиничного бизнеса в регионе»  Подготовка доклада на тему «Организационная структура управления гостиницей |
| **Тема 1.2. Организация и технология работы службы бронирования** | **32** |
| **Содержание** |
| Служба бронирования: основные функции, состав персонала, оборудование  Требования к обслуживающему персоналу службы бронирования, к менеджеру по бронированию  Должностная инструкция я сотрудника службы бронирования  Оборудование службы бронирования  Правила и приемы работы с орг.техникой  Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования  Показатели оценки деятельности гостиницы  Расчет показателей оценки деятельности гостиницы  Правила ведения телефонных переговоров.  Речевые стандарты при бронировании  Стандарты ведения телефонных переговоров при бронировании номеров |  |
| **в т.ч. Практические занятия** | 10 |
| Составление должностной инструкции сотрудника службы бронирования  Разработка правил и приемов работы с орг.техникой  Расчет показателей оценки деятельности гостиницы  Разработка стандарта ведения телефонных переговоров при бронировании номеров  Решение ситуационных задач |
| **Самостоятельная работа** | **14** |
| Составление вопросов проблемно-поискового характера и ответов на них по теме «Организация работы службы бронирования»  Выполнение презентации «Оснащение рабочего места сотрудника службы бронирования»  Подготовка эссе на тему: «Правила ведения телефонных переговоров при бронировании гостиничных услуг»  Разработка речевых стандартов при бронировании |
| **Раздел 2. Оформление заявок на бронирование** | **Тема 2.1.Технология взаимодействия сотрудников с гостями** |  |
| **Содержание** | **54** |
| Технологический цикл обслуживания. Показатели бронирования  Виды бронирования: гарантированное, негарантированное, двойное  Способы резервирования мест в гостинице  Алгоритм Интернет-бронирования  Отказ в бронировании гостю. Составление писем на отказ в бронировании  Групповое и коллективное бронирование  Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование  Виды заявок и действия по ним  Оформление заявки на бронирование. Регистрация заявок в журнале.  Виды оплаты бронирования  Алгоритм приема заявок на бронирование по телефону  Внесение данных по заявке в форму бронирования Excel  Прием заявок на бронирование по телефону (индивидуальное бронирование)  Прием заявок на бронирование по телефону (корпоративное бронирование)  Прием заявок на бронирование по телефону (бронирование от турагентства)  Подтверждение бронирования. Составление подтверждения бронирования  Ответ на запрос бронирования  Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании  Подтверждение аннуляции бронирования  Каналы бронирования  Преимущества и недостатки различных каналов бронирования  Технология онлайн-бронирования |
| **в т.ч. Практические занятия** | 22 |
| Составление письма-отказа в бронировании гостю.  Оформление заявки на бронирование. Регистрация заявок в журнале  Внесение данных по заявке в форму бронирования Excel  Прием заявок на бронирование по телефону (индивидуальное бронирование)  Прием заявок на бронирование по телефону (корпоративное бронирование)  Прием заявок на бронирование по телефону (бронирование от турагентства)  Подтверждение бронирования. Составление подтверждения бронирования  Ответ на запрос бронирования  Подтверждение аннуляции бронирования  Анализ преимуществ и недостатков различных каналов бронирования  Анализ каналов бронирования гостиниц г.Новосибирска |
| **Самостоятельная работа** | **14** |
| Выполнение презентации по теме «Виды бронирования»  Анализ правил отмены бронирования в гостиницах г.Новосибирска  Подготовка сообщения на тему «Групповое и коллективное бронирование и их особенности»  Сбор информации о номерном фонде, доп.услугах ведущих отелей г.Новосибирска  Составление вопросов проблемно-поискового характера и ответов на них по теме: «Технология онлайн-бронирования» |
| **Тема 2.2.Стандарты качества обслуживания гостей в процессе технологического цикла** |  |
| **Содержание** | **20** |
| Стандарты качества обслуживания в гостиницах  Критерии, оценивающие качество приема заявки на бронирование  Анализ качества приема заявки на бронирование  Предоставление информации об отеле.  Сбор информации об отеле, анализ дополнительных услуг  Взаимодействие гостиниц с различными организациями. Виды договоров, соглашений  Оформление договоров  Правила поведения в конфликтных ситуациях. Разрешение конфликтных ситуаций |
| **в т.ч. Практические занятия** | 10 |
| Анализ качества приема заявки на бронирование  Сбор информации об отеле, анализ дополнительных услуг  Оформление договоров  Правила поведения в конфликтных ситуациях. Разрешение конфликтных ситуаций  Решение ситуационных задач |
| **Самостоятельная работа** | **14** |
| Подготовка презентации на тему: «Взаимодействие гостиниц с различными организациями. Виды договоров, соглашений»  Подготовка сообщения на тему: «Способы разрешения конфликтных ситуаций при бронировании гостиничных услуг»  Составление вопросов проблемно-поискового характера и ответов на них по теме: «Стандарты качества обслуживания в гостиницах»  Сбор информации о номерном фонде, доп.услугах ведущих отелей г.Новосибирска  Анализ качества приема заявок на бронирование в отелях г.Новосибирска |  |
| **Раздел 3. Информирование потребителя о бронировании** | **Тема 3.1. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования** |  |
| **Содержание** | **38** |
| Формы документации в деятельности службы бронирования. Отчеты по бронированию  Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами  Автоматизированные системы управления в гостиницах  Сравнительный анализ АСУ  Прием и обработка заявок в форме бронирования Excel  Прием и обработка заявок в форме бронирования Excel  Составление подтверждений бронирования в Word  Внесение изменений в заявку на бронирование |
| **в т.ч. Практические занятия** | 12 |
| Сравнительный анализ АСУ  Прием и обработка заявок в форме бронирования Excel  Прием и обработка заявок в форме бронирования Excel  Составление подтверждений бронирования в Word  Внесение изменений в заявку на бронирование  Подготовка к демонстрационному экзамену |
| **Самостоятельная работа** | **23** |
| Заполнение различных форм бланков службы бронирования  Подготовка сообщения на тему: Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами  Подготовка презентации на тему: «Автоматизированные системы управления в современном гостиничном комплексе».  Анализ используемых автоматизированных систем управления в ведущих гостиницах г.Новосибирска  Внесение данных по заявкам в форму бронирования Excel  Подготовка сообщения на тему: «Информирование потребителей о бронировании»  Подготовка презентации «Особенности приема заявок на бронирование в одном из отелей г.Новосибирска»  Составление вопросов по теме: «Автоматизированные системы управления в современном гостиничном комплексе»  Подготовка эссе на тему «Процесс информирования потребителя о бронировании с использованием Интернета» |
| Учебная практика  Виды работ  Организация рабочего места службы бронирования;  Прием заказов на бронирование от потребителей;  Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения;  Информирование потребителя о бронировании;  Оформление и составление различных видов заявок и бланков;  Ведение телефонных переговоров при осуществлении процедуры бронирования;  Аннуляция бронирования;  Осуществление гарантирования бронирования различными методами;  Внесение данных по заявкам на бронирование гостиничных услуг в отельную базу “Excel”. | | 36 |
| Производственная практика  Виды работ  Организация рабочего места службы бронирования;  Прием заказов на бронирование от потребителей;  Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения;  Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования;  Оформление и составление различных видов заявок и бланков;  Ведение телефонных переговоров при осуществлении процедуры бронирования;  Аннуляция бронирования;  Осуществление гарантирования бронирования различными методами;  Использование технических, телекоммуникационных средств и  профессиональных программы для приема заказа и обеспечения бронирования, используемых  в месте прохождения практики. | | 36 |
| ИТОГО по модулю | | 309 |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Для реализации программы профессионального модуля имеется **тренинговый кабинет.**

Оснащение тренингового кабинета:

* рабочие места (по числу обучающихся);
* ПК;
* плазменная панель;
* укомплектованная стойка ресепшен;
* интернет;
* наглядные пособия (бланки бронирования, гарантийные письма, регистрационные бланки и пр.).

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Основные источники:**

1. [Ёхина, М. А.](http://irbis.petrocollege.ru/cgi-bin/irbis64r_14/cgiirbis_64.exe?LNG=uk&Z21ID=&I21DBN=IRB&P21DBN=IRB&S21STN=1&S21REF=3&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%81%D1%85%D0%B8%D0%BD%D0%B0,%20%D0%9C.%20%D0%90.) Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж [Текст] : Учебник. СПО / М. А. Ёхина. - 2-е изд., испр. - М. : Издательский центр "Академия", 2017. - 240 с. - (Профессиональное образование). - Библиогр.: с. 231. ISBN издания 978-5-4468-5759-3
2. Тимохина, Т. Л.   Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6.

**Дополнительные источники:**

1. Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ёхина. — М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 240 с. ISBN 978-5-4468-0323
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования/М.А.Ехина, 6-е изд., перераб., М.: Издательский центр “Академия”, 2015, - 240 с. ISBN 978-5-4468-1227

Журнал «Отель», 2010г.

Журнал «Гостеприимство», 2011г.

Журнал «Гостиничное дело», 2016 г.

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

ГОСТ Р 54606 – 2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования».

Закон «Об основах туристской деятельности в РФ».

Закон «О защите прав потребителя».

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты  (освоенные компетенции) | Критерии оценки | Формы и методы контроля и оценки |
| ПК1.1  Принимать заказ от потребителя и оформлять его | - правильность оформления заявок на бронирование в соответствии с установленными формами стандартной документации;  - правильность определения вида бронирования в соответствии со стандартами обслуживания;  - выбор оптимального способа приема заявки на бронирование в соответствии со стандартами обслуживания**;**  - выбор методов работы с различными группами и видами клиентов в соответствии с профессиональными и корпоративными требованиями. | Формы:  - тест;  - отчет по, практическим работам;  - зачет по производственной практике;  - экзамен по модулю.  Методы:  - анализ и оценка устных ответов обучающихся;  - анализ и оценка продуктов практической деятельности обучающихся;  - наблюдение за деятельностью обучающихся;  - проверка и анализ качества выполнения письменных работ. |
| ПК1.2  Бронировать и вести документацию | - правильность ведения документации на бронирование в соответствии с установленными формами стандартной документации;  - выбор действие по эффективной работе с клиентами в соответствии с профессиональными и корпоративными требованиями;  - правильность работы с Интернет бронированием в соответствии со стандартами обслуживания;  - расчет показателей деятельности службы  бронирования в соответствии со стандартами обслуживания. | Формы:  *-* портфолио;  - тест;  - инсерт;  - контрольные вопросы;  - отчет по практическим работам;  - зачет по производственной практике;  - контрольная работа;  - реферат;  - зачет (итоговая аттестация).  Методы:  - анализ и оценка устных ответов обучающихся;  - анализ и оценка продуктов практической деятельности обучающихся;  - наблюдение за деятельностью обучающихся;  - проверка и анализ качества выполнения письменных работ. |
| ПК 1.3  Информировать потребителя о бронировании | - составление технологической последовательности информирования клиентов в соответствии со стандартами обслуживания;  - подготовка документации для информирования клиента в соответствии с установленными формами стандартной документации;  - демонстрация умений работы с Интернет бронированием в соответствии со стандартами обслуживания;  - правильность ведения входящей и исходящей документации в соответствии с установленными формами стандартной документации. | Формы:  *-* портфолио;  - тест;  - инсерт;  - контрольные вопросы;  - отчет по практическим работам;  - зачет по производственной практике;  - контрольная работа;  - реферат;  - зачет (итоговая аттестация).  Методы:  - анализ и оценка устных ответов обучающихся;  - анализ и оценка продуктов практической деятельности обучающихся;  - наблюдение за деятельностью обучающихся;  - проверка и анализ качества выполнения письменных работ. |
| ОК 1.Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | активность на занятиях;  участие в конкурсах профессионального мастерства  проявление инициативы в углублении и расширении умений  поиск дополнительной информации в рамках профессиональной деятельности | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.  Анализ содержания и качества самостоятельных и творческих работ выполняемых обучающимися. |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем | организация рабочего места в соответствии с требованиями;  выбор и применение эффективных методов и способов решения профессиональных задач в бронировании гостиничных номеров; |
| ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы | решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области бронировании гостиничных номеров;  самоконтроль результатов деятельности; |
| ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач. | эффективное использование различных источников для поиска информации необходимой в профессиональной деятельности |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | работа на современном оборудовании в т.ч. поиск информации о новых технологиях бронирования, работа со специализированными сайтами |
| ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами | тактичность во взаимодействии с обучающимися, преподавателями в ходе обучения  обоснование собственного вклада в общий результат работы коллектива. |