МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края

**«НОВОРОССИЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА И ЭКОНОМИКИ»**

**(ГАПОУ КК «НКСЭ»)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММа ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»

**для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

(базовая подготовка)

# **СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ПАСПОРТ рАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **стр.****4** |
| **2. результаты освоения ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **6**  |
| **3. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля** | **7** |
| **4 условия реализации программы ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **22** |
| **5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)****6.КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ** | **25** **30** |

**1. паспорт РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**Бронирование гостиничных услуг**

**1.1 Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис** (базовая подготовка) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **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 использованав дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области услуг гостиничного сервиса при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

**1.2 Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля**

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

иметь практический опыт:

* приема заказов на бронирование от потребителей;
* выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
* информирования потребителя о бронировании;

уметь:

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

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 Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – **321** часа:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – **321** часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 232 часов,

самостоятельной работы обучающегося – 89 часов;

производственной практики – **54** часа.

# **2. 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:

|  |  |
| --- | --- |
| **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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. |
| ОК 7.  | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. |
| ОК 8.  | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК 9.  | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. |

**3. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля**

**3.1. Тематический план профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Коды профессиональных компетенций** | **Наименования разделов профессионального модуля[[1]](#footnote-1)\*** | **Всего часов***(макс. учебная нагрузка и практики)* | **Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного 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., курсовой проект,**часов | **Всего,**часов | **в т.ч., курсовой 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** | **267** | **178** | 88 | - | **89** | **-** | **-** | **-** |
| **ПК 1.1 - 1.3** | **ПП. 01Производственная практика** | **54** |  | 54 |
|  | **Всего:** | **321** | **178** | 88 | **-** | **89** | **-** |  | **54** |

# **3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **МДК 01.01.** Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг | **267** |  |
| **Раздел 1 ПМ 01.** Гостиничное хозяйство – основное звено материально-технической базы туристской индустрии | **14** |  |
| **Тема 1.1.**Правовое регулирование гостиничной деятельности. Классификация средств размещения гостиничного типа. Системы классификации | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| 12 | **Правовое регулирование гостиничной деятельности**. Общегражданские законодательные акты, подзаконные акты, инструкции. Гражданский кодекс РФ; Трудовой кодекс РФ; Федеральные законы, регулирующие порядок создания и функционирования хозяйствующих субъектов в сфере гостеприимства; Законы РФ «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании»; стандарты Систем классификации услуг размещения; Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. | 22 | 22 |
| **Классификация средств размещения гостиничного типа. Системы классификации**. Средства и системы размещения – основные средства, приспособленные специально для приема и организации ночевки временных посетителей с различным уровнем сервиса.  |
| **Практическая работа**  | **4** |  |
| №1 | **Структура ГОСТ Р 51185-2008 «Средства размещения».** Утвержден и введен в действие ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 ноября 2014 г.  | 2 | 3 |
| №2 | **Государственная система сертификации услуг средств размещения**. | 2 | 3 |
| **Тема 1.2.**  Основные модели организации гостиничного дела.Международные гостиничные цепи | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| 1 | **Основные модели организации гостиничного дела. Международные гостиничные цепи.** Виды гостиничных цепей: - интегрированные цепи, которые созданы из однородных единиц, и - гостиничный консорциум, который объединяет независимые отели.Последовательность и однородность гостиничного продукта. Системы управления гостиничными предприятиями международных цепей. Основные интегрированные цепи и их семейства. | 2 |
| **Тема 1.3.**  Понятие «услуга». Особенности гостиничных услуг | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| 1 | **Понятие «услуга». Особенности гостиничных услуг**. Услуга как это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.Специфические особенности гостиничных услуг и их влияние на выбор схем сертификации средств размещения. | 2 |
| **Тема 1.4.**Материализация неосязаемого товара | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| 1 | **Материализация неосязаемого товара.**Гостиница – как объект коммерческой деятельности. Роль гостиниц в создании новых рабочих мест и привлечении рабочей силы.Гостиницы как источник социально-бытового обслуживания населения. Тенденции развития гостиничного сервиса. | 2 |
| **Раздел 2 ПМ 01.** Технологический цикл обслуживания в гостинице | **22** |  |
|  **Тема 2.1**Этапы гостевого цикла.Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| 1 | **Этапы гостевого цикла**. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий можно представить в виде следующих этапов:I этап – предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);II этап – прием, регистрация и размещение гостей; III этап – предоставление услуг проживания и питания (уборка номера); IV этап – предоставление дополнительных услуг проживающим;  V этап – окончательный расчет и оформление выезда. | 2 | 2 |
| 2 | **Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.** | 2 | 2 |
| **Практическая работа** | **2** |  |
| № 3 | **Структуризация этапов обслуживания потребителей гостиничных услуг.** Структуризация этапов и информационное поле процессов обслуживания потребителей гостиничных услуг. | 3 |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Тема 2.2**Модели организации услуг бронирования в гостиницах. Положение о подразделении бронирования мест и номеров в гостинице | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| 1 | **Модели организации услуг бронирования в гостиницах**. Организация службы бронирования. Организация рабочего места службы бронирования; требования, предъявляемые к службе бронирования. Функции службы бронирования в гостинице. | 2 |
| **Тема 2.3**Функциональный подход к организации гостиничного предприятия.Характеристика основных служб гостиницы | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| 1 | **Характеристика основных служб гостиницы.** Модель взаимоотношений между должностями в компании в индустрии гостеприимства и между её работниками. Структура и схема распоряжений и приказов, службы, с помощью которых деятельность гостиницы планируется, организуется, направляется и контролируется. | 2 | 2 |
| 2 | **Положение о подразделении бронирования мест и номеров в гостинице.** | 2 | 2 |
| **Тема 2.4** Профессиональная компетентность и профессионализм работника службы бронирования гостиничных услуг. Должностные обязанности работников службы. | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| 1 | **Профессиональная компетентность и профессионализм работника службы бронирования.** Профессиональные стандарты (квалификационные требования и уровни) для сектора «Гостиница», предназначенные для определения должностных обязанностей работников, планирования их профессионального роста, организации профессиональной подготовки и повышения квалификации.  | 2 | 3 |
| 2 | **Должностные обязанности работников службы.**Должностные и профессиональные обязанности служащих отдела бронирования. | 2 | 3 |
| **Практическая работа** | **2** |  |
| № 4 | **Формирование должностных обязанностей для работников службы бронирования**. Организация рабочего места службы бронирования; | 3 |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Тема 2.5** Особенности характера, необходимые работнику службы бронирования. Профессиональный риск при работе в контактных службах гостиниц. | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| 1 | **Особенности характера, необходимые работнику службы бронирования.** Расположение гостиничных служб в зависимости от близости контакта с гостем, характеристика уровней расположения. Условия труда.Специфика риска, психологические нагрузки, ночные условия труда и личностные контакты, которые могут привести к снижению эффективности труда, к утрате ценностных ориентаций в труде служащих контактной группы служб в гостинице. | 2 |
| **Тема 2.6**Регламент трудовой деятельности службы. Основные положения ТК РФ  | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| 1 | **Регламент трудовой деятельности службы. Основные положения** **ТК РФ.** Нормативы обслуживания (нормирование труда) – научно обоснованные, регламентированные величины затрат труда и времени, перерывов в работе, режимов работы оборудования, разработанные применительно к определенным организационно-техническим условиям общего гостиничного технологического процесса. | 2 |
| **Раздел 3 ПМ 01.** Процесс бронирования мест и номеров в гостиницах | **40** |  |
| **Тема 3.1** Порядок поступления заявок на бронирование мест и номеров. Правила бронирования. | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| 1 | **Порядок поступления заявок на бронирование мест и номеров.**Процесс бронирования мест в гостиницах и совершенствование его технологии. Виды и способы бронирования; | 2 | 3 |
| 2 | **Технологический цикл взаимодействий службы бронирования со службами гостиницы**. Планирование и прогнозирование номерного фонда загрузки гостиницы. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице | 2 | 3 |
| **Тема 3.2**Источники и каналы получения запросов на бронирование номеров и мест в гостинице**1** | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| 1 | **Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров и мест**. Правила принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя. Виды заявок по бронированию и действия по ним; | 2 | 3 |
| 2 | **Централизованная система бронирования (присоединенная и не присоединенная).** Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов. | 2 | 3 |
| **2** | **3** | **4** |
|  | **Практическая работа** | **6** |  |
| № 5 | **Оформление заявок на бронирование**. Оформление и составление различных видов заявок и бланков | 2 | 3 |
| № 6 | **Порядок и варианты заполнения заявок**. | 2 | 3 |
| № 7 | **Образец заполнения журнала учета заявок**. Ведение учета и хранения отчетных данных; | 2 | 3 |
| **Тема 3.3**Виды бронирования**.**Гарантированное бронирование  | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| 1 | **Виды бронирования. Гарантированное бронирование** Бронирование со специальным подтверждением гостиницы. Гарантии и гаранты бронирования. Формы и виды гарантированного бронирования. Ответственность гостиницы за сохранение свободного номера. Порядок и правила аннуляции заявки. Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; | 3 |
| **Практическая работа** | **4** |  |
| № 8 | **Реквизиты и образцы заполнения соглашения о гарантии бронирования.**Оосуществление гарантирования бронирования различными методами; | 2 | 3 |
| № 9 | **Реквизиты и образцы заполнения гарантийного письма.**Оосуществление гарантирования бронирования различными методами. | 2 | 3 |
| **Тема 3.4** Негарантированное бронирование. Сверхбронирование | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| 1 | **Негарантированное бронирование. Сверхбронирование**.Ответственность гостиницы за сохранение свободного номера при негарантированном бронировании. Модели сверхбронирования. Порядок аннуляции заявки при негаратированном бронировании. Способ перевода негарантированного бронирования в гарантированное. | 3 |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Тема 3.5** Этапы обработки письма-заявки на размещение в гостинице Подтверждение бронирования. Способы направления подтверждений. | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| 1 | **Этапы обработки письма-заявки на размещение в гостинице.**Этапы обработки письма-заявки на бронирование гостиничных услуг. Порядок внесения дополнений и изменений в заявку.Правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагентств и операторов; | 2 | 3 |
| 2 | **Подтверждение бронирования. Способы направления подтверждений**.Подтверждение бронирования специальным уведомлением, высылаемым гостиницей клиенту.Тексты и правила формирования текстов подтверждения в зависимости от типа бронирования. | 2 | 3 |
| **Практическая работа** | **4** |  |
| № 10 | **Варианты заполнения подтверждений на бронирование услуг.**Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования | 2 | 3 |
| № 11 | **Варианты заполнения переподтверждения услуг бронирования.** Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования | 2 | 3 |
| **Тема 3.6** Аннуляция бронирования. Порядок исполнения платежных обязательств. | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| 1 | **Аннуляция бронирования. Порядок исполнения платежных обязательств.**Аннуляция негарантированного бронирования. Аннуляция гарантированного бронирования. Правила аннулирования бронирования | 3 |
| **Практическая работа** | **2** |  |
| № 12 | **Правила и образец заполнения бланка отмены бронирования**. Аннулирование бронирования; | 3 |
| **Тема 3.7** Правила, порядок и формы оплаты услуг бронирования | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| 1 | **Правила, порядок и формы оплаты услуг бронирования.**Алгоритм платежных операций. Размер и формы оплаты за услуги бронирования; платежная дисциплина и ответственность потребителя в случае опоздания согласно действующих Правил.  | 3 |
| **Практическая работа** | **4** |  |
| № 13 | **Порядок расчета размера платежей за услуги бронирования**..  | 2 | 3 |
| № 14 | **Образец заполнения бланка счета на оплату услуг бронирования** | 2 | 3 |
| **Раздел 4 ПМ 01. Автоматизация управления технологическим процессом бронирования** | **38** |  |
| **Тема 4.1** Принципы автоматизации управления технологическими процессами в гостиницах | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| 1 | **Компьютерные системы бронирования (КСБ), компьютерная сеть Интернет.** Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Структура раздела бронирования в программе автоматизации гостиницы (компьютерная система «Отель»). | 3 |
| **Тема 4.2** Технология автоматизированной обработки данных и оперативного учета заявок | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| 1 | **Технология автоматизированной обработки данных и оперативного учета заявок.**Перспективное планирование заполнения гостиницы и отчетность по бронированию. Отчеты по бронированию. | 2 |
| **Практическая работа** | **10** |  |
| № 15 | **Функциональные задачи систем резервирования номеров и мест в гостинице**. Использование технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;  | 2 | 3 |
| № 16 | **Реализация задачи «бронирование номерного фонда» в КС «Отель».** Этапы и последовательность реализации задачи « бронирование номерного фонда» в КС «Отель» | 2 | 3 |
| № 17 | **Реализации компьютерной версии функций «нахождения свободного номера» в КС «Отель».** Получение практических навыков по реализации компьютерной версии функций «нахождения свободного номера» в КС «Отель» | 2 | 3 |
| № 18 | **Реализация компьютерной версии функций «освобождение номера» в КС «Отель».** Получение практических навыков по реализации компьютерной версии функции «освобождение номера»  | 2 | 3 |
| № 19 | **Реализация компьютерной версии функции «ввод данных на резервирование номеров» в КС «Отель».** Получение практических навыков по реализации компьютерной версии функции « ввод данных на резервирование номеров» в КС «Отель» | 2 | 3 |
| **Тема 4.3** Комплексные автоматизированные системы и телекоммуникационные технологии в гостиничной индустрии | **Содержание учебного материала** | **6** |  |
| 1 | **Создание собственной информационной web-страницы.**Создание собственной web-страницы или специализированного сервера.  | 2 | 3 |
| 2 | **Система бронирования гостиниц и авиарейсов в сети Интернет: поиск, формирование запроса, бронирование.** Бронирование на трех типах серверов: на сервере гостиницы или гостиничной цепочки, на сер­вере туроператора и на сервере центра резервирования. | 2 | 3 |
| 3 | **Принципы автоматизации управления технологическими процессами в гостиницах** Программное обеспечение технологического приема и регистрации заявок. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. | 2 | 3 |
| **Практическая работа** | **18** |  |
| № 20 | **Отработка навыков пользования современными средствами коммуникации** | 2 | 3 |
| № 21 | **Отработка навыков пользования современными средствами коммуникации** | 2 | 3 |
| № 22 | **Выполнение основных операций по резервированию номеров в гостинице с применением КС «Отель».**Порядок выполнения основных операций по резервированию номеров в гостинице с применением компьютерной системы «Отель» | 2 | 3 |
| № 23 | **Выполнение основных операций по резервированию номеров в гостинице с применением КС «Отель**». Порядок выполнения основных операций по резервированию номеров в гостинице | 2 | 3 |
| № 24 | **Структура комплексной системы управления процессами в гостинце** | 2 | 3 |
| № 25 | **Классификация имитационных моделей. Решение практический задач.** | 2 | 3 |
| № 26 | **Модели и моделирование процессов резервирования.** | 2 | 3 |
| № 27 | **Отработка навыков заполнения форм учета движения номерного фонда и резервирования номеров (мест) в гостинице**  | 2 | 3 |
| № 28 | **Анализ процессов обслуживания потребителей гостиничных услуг** | 2 | 3 |
| **Раздел 5 ПМ 01.** Схемы взаимодействия современного отеля и туроператора | **18** |  |
| **Тема 5.1**Нормативно правовое регулирование туристской деятельности в РФ. Кодекс отношений между гостиницами и турбюро. | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| 1 | **Нормативно правовое регулирование туристской деятельности в РФ.** Агентский договор. Аренда отеля. Кодекс отношений между гостиницами и турбюро. | 2 | 2 |
| 2 | **Турагентская и туроператорская посредническая деятельность в продвижении и реализации гостиничного продукта**  | 2 | 2 |
| **Практическая работа** | **2** |  |
| № 29 | **Оформление разовых заявок на условиях стандартной комиссии** | 3 |
| **Тема 5.2**Покупка блока мест на условиях комитмента и на условиях элотмента | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| 1 | **Покупка блока мест на условиях комитмента.**Схема взаимной работы туроператора и отельера. Порядок предоставления комиссионных цен на номера и услуги для турагентств, и цен-нетто для туроператоров, продающих пакеты услуг.  | 2 | 2 |
| 2 | **Покупка блока мест на условиях и на условиях элотмента.**Схема взаимной работы туроператора и отельера. Порядок предоставления комиссионных цен на номера и услуги для турагентств, и цен-нетто для туроператоров, продающих пакеты услуг. | 2 | 2 |
| **Тема 5.3**Работа на условиях безотзывного бронирования и приоритетного бронирования. | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| 1 | **Работа на условиях безотзывного бронирования и приоритетного бронирования.**  | 2 | 2 |
| 2 | **Новые формы сотрудничества туроператоров и гостиниц.** Право приоритетного бронирования. | 2 | 2 |
| **Практическая работа** | **4** |  |
| № 30 | **Расчет экономической выгоды комиссионного вознаграждения туроператору.** | 2 | 3 |
| № 31 | **Расчет экономической выгоды комиссионного вознаграждения туроператору.** | 2 | 3 |
| **Раздел 6 ПМ 01.**  Стандарты и культура обслуживания | **38** |  |
| **Тема 6.1**Основные правила и стандарты поведения персонала. Корпоративная культура. | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| 1 | **Основные правила и стандарты поведения персонала. Корпоративная культура.** Статус гостиничного предприятия и политика открытой коммуникации. Корпоративная культура как совокупность ценностей, норм, правил, принятых гостиницей. | 2 |
| **Практическая работа** | **8** |  |
| № 32 | **Разработка стандарта работы службы бронирования** | 2 | 3 |
| № 33 | **Отработка вариантов разрешения конфликтных ситуаций при регистрации заявок** | 2 | 3 |
| № 34 | **Организация работы службы бронирования**  | 2 | 3 |
| № 35 | **Организация работы службы бронирования**  | 2 | 3 |
| **Тема 6.2**Новая роль менеджмента в гостиницах. Культура речи и стандарт телефонного этикета. | **Содержание учебного материала** | **6** |  |
| 1 | **Новая роль менеджмента в гостиницах**. Техническая культура в гостиничном хозяйстве. Факсимильный и электронные ответы. Подготовка сообщений по правилам этикета.  | 2 | 3 |
| 2 | **Культура речи и стандарт телефонного этикета.**  | 2 | 2 |
| 3 | **Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании** | 2 | 2 |
| **Практическая работа** | **8** |  |
| № 36 | **Составление словаря основных профессиональных терминов** Составление словаря основных профессиональных терминов на русском языке, используемых для поддержания отношений с потенциальным потребителем | 2 | 3 |
| № 37 | **Составление словаря основных профессиональных терминов**.  | 2 | 3 |
| № 38 | **Разработка стандарта поддержания отношений с потенциальным потребителем** | 2 | 3 |
| № 39 | **Отработка навыков поддержания отношений с потенциальным потребителем.** Владение технологией ведения телефонных переговоров | 2 | 3 |
| **Тема 6.3** Стиль, имидж, макияж гостиничного работника. Правила ношения форменной одежды. | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| 1 | **Стиль, имидж, макияж гостиничного работника. Правила ношения форменной одежды.** Стиль в обслуживании гостей. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц  | 2 |
| **Практическая работа** | **12** |  |
| № 40 | **Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг.**  | 2 | 3 |
| № 41 | **Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг.**  | 2 | 3 |
| № 42 | **Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг.**  | 2 | 3 |
| № 43 | **Проблемы и специфика работы служб бронирования гостиничных услуг.** | 2 | 3 |
| № 44 | **Проблемы и специфика работы служб бронирования гостиничных услуг.** | 2 | 3 |
| № 45 | **Проблемы и специфика работы служб бронирования гостиничных услуг.** | 2 | 3 |
| **Раздел 7 ПМ 01.**  Качество обслуживания в гостиницах и конкурентоспособность | **8** |  |
| **Тема 7.1**Понятие «качество» относительно гостиничной услуги. | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| 1 | **Понятие «качество» относительно гостиничной услуги.** | 2 | 2 |
| 2 | **Измерение качества услуг в гостинице. Степень удовлетворенности и оценка потребителя** | 2 | 2 |
| **Тема 7.2**Особенности управления качеством гостиничных услуг | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| 1 | **Особенности управления качеством гостиничных услуг**.  | 2 | 2 |
| 2 | **Принципы и тенденции повышения качества обслуживания в российских гостиницах** | 2 | 3 |
| **Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ:**1. Проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем).2.Оформление практических заданий с использованием методических рекомендаций преподавателя и подготовка к их защите.3. Подбор образцов бланков для бронирования и оформления технологического процесса оказания гостиничных услуг, изучение правил их заполнения.**Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:**1. Изучение альбома унифицированных форм, сопровождающих технологический процесс предоставления гостиничных услуг, первичных платежных документов, статистических отчетов и специальных форм делопроизводства службы бронирования.2. Составление учетных регистров службы бронирования.3. Изучение законодательства Российской Федерации, регламентирующего трудовой процесс организаций и технологический процесс предоставления гостиничных услуг.4. Изучение рынка гостиничных услуг города, края; анализ приоритетных направлений и перспективных планов развития гостиничного бизнеса на конкретных примерах.5. Разработка образцов стандартов гостевого обслуживания на основе практических навыков, полученных в ходе практических занятий и производственной практики.6. Изучение современного специального оборудования и оснащения гостиниц, сопровождающих АСУ гостиничным процессом.7. Изучение корпоративных стандартов обслуживания и взаимодействия с потребителями при формировании и реализации заявок на предоставление гостиничных услуг.8. Изучение моделей организации работы служб бронирования и должностных инструкций сотрудников служб на конкретных примерах.9. Изучение систем взаимодействия между гостиницами и турбюро.10. Подготовка и защита презентаций, докладов и рефератов по материалам самостоятельных исследований рынка услуг, публикаций в профессиональных тематических журналах и специальных изданиях. | **89** |  |
| **Производственная практика**: Виды работ: Ознакомление с гостиничным циклом обслуживания гостей в отелеПолучение навыка приема заказов на бронирование от потребителейПолучение навыка выполнения бронирования и ведения его документационного обеспеченияПолучение навыка информирования потребителя о бронированииКонтроль оказания услуг при бронированииПользование нормативными документами при бронировании номеровВыполнение работ по резервированию гостиничных услуг при внесении предоплатыВыполнение работ по подтверждению и аннуляции брониВыполнение работ по бронированию номеров – мест для различных категорий гражданПользование инновационными технологиями при бронировании номеров и услугВыполнение работ по документационному обеспечению процесса бронирования гостиничных услугОзнакомление с материально - техническим оснащением рабочей зоны менеджера службы бронированияОзнакомление с технологией ведения личностных, телефонных, on-line переговоров при бронированииОзнакомление с деловым этикетом и культурой поведения сотрудников службы бронирования | **54** |  |
| **Раздел 1 Гостиничное хозяйство – основное звено материально- технической базы туристской индустрии** |  |  |
| **Тема 1.1** Структура гостиничного предприятия и отдела централизованного бронирования номеров и мест в гостиницах | Изучение структуры гостиничного предприятия. Инструктаж на рабочем месте для служащих (портье) службы бронирования.Роль и место отдела централизованного бронирования в технологическом процессе обслуживания потребителей гостиничных услуг.Функции отдела и должностных лиц, осуществляющих прием, регистрацию заявок и их передачу заинтересованным службам гостиницы. | 6 | 3 |
| **Раздел 2** Технологический цикл обслуживания в гостинице |  | 3 |
| **Тема 2.1** Координация работы службы бронирования с заинтересованными службами гостиницы | Изучение и применение на практике правил соблюдения информационных связей со службами гостиницы: предварительный заказ транспортных услуг, услуг питания с доставкой в номер, услуги консьержа и др. Информирование потребителя о бронировании;  | 6 | 3 |
| **Раздел 3.** Процесс бронирования мест и номеров в гостиницах |  | 3 |
| Тема 3.1 Организация рабочего дня служащего службы бронирования | Порядок приема и передачи информации по сменам. Порядок ведения журнала передачи смен.  | 6 |  |
| Тема 3.2 Прием и регистрация заявок на бронирование мест и номеров в гостинице | **Прием заказов на бронирование от потребителей**. Приобретение практических навыков приема заявок по различным каналам поступления информации (телефон, факс, Интернет, письменные формы и др.).  | 6 | 3 |
| **Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения**. Работа с потенциальными потребителями и прием заявок на бронирование услуг: полнота и последовательность приема заказа на бронирование услуг; последовательность регистрации заявки и внесения в регистры учета; оформление текстов подтверждение и их направление заказчику; логичность и точность составления плана заезда потребителей. | 6 | 3 |
| Тема 3.3. Формы и виды бронирования мест и номеров в гостинице. | Практика оформления гарантированного бронирования и гарантированного подтверждения.Практика оформления негарантированного (двойного) бронирования. Порядок и способы разрешения рабочих ситуаций при одновременном заезде гостей по двойному бронированию | 6 | 3 |
| Тема 3.4 Расчет и оформление платежей по услугам бронирования. | Виды платежей. Правила расчетных операций, сроки платежей. Подготовка счета (или квитанции) на оплату за услуги бронирования. | 6 | 3 |
| **Раздел 4** Автоматизация управления технологическим процессом бронирования |  | 3 |
| Тема 4.1 Изучение современного специального оборудования и оснащения гостиниц, сопровождающих АСУ гостиничным процессом | Организация рабочего места, Изучение современного специального оборудования и оснащения гостиниц, сопровождающих АСУ гостиничным процессом; технологическое оборудование, программное обеспечение процесса бронирования. Приобретение навыков применения технических средств для осуществления обратной связи с заказчиками гостиничных услуг. | 6 | 3 |
| **Раздел 5** Стандарты и культура обслуживания |  | 3 |
| Тема 5.1 Корпоративный стиль сотрудника гостиницы. Стандарты отношений с клиентами | Стандарт внешнего вида, корпоративного стиля и имиджа сотрудника гостиницы. Обучение стандартам и этикету ведения телефонных переговоров с внутренним и внешним абонентом. Культура речи и деловой этикет. | 4 |  |
| Дифференцированный зачет |  | 2 |  |
| **Всего** | **54** |  |
| **ВСЕГО** | **321** |  |

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 осуществляется на базе учебного кабинета «Организации деятельности основных служб гостиницы»; лаборатории «Информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности»

**Оборудование учебного кабинета и рабочих мест:**

- посадочные места;

- рабочее место преподавателя;

- компьютер;

- ЖК-панель;

- комплект бланков технологической документации;

- комплект учебно-методической документации;

- наглядные пособия.

**Оборудование лаборатории «Информационных технологий в профессиональной деятельности»:**

* посадочные места;
* компьютеры;
* ЖК-панель;
* принтер;
* сканер;
* интернет;
* проектор;
* плоттер;
* программное обеспечение общего и профессионального назначения;
* комплект учебно-методической документации.

# **4.2. Информационное обеспечение обучения**

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

**Основные источники:**

1 Ёхина М.А Бронирование гостиничных услуг / М.А. Ёхина – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 240 с.

2 Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах (3-е изд., стер.) учебное пособие / М.А. Ёхина, - М.: Издательский центр «Академия», 2016. -208.

3 Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса (1-е изд.) учебник / Н.В. Корнеев - М. : Академия, 2015. - 288 с. -

4 Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.]. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 c.

5 Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 c.

6 Документационное обеспечение управления : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Экономика» и «Менеджмент», специальностям «Информатика», «Документоведение и документационное обеспечение управления», «Автоматизация и управление» / А. С. Гринберг, Н. Н. Горбачёв, Н. Н. Горбачёв, О. А. Мухаметшина. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 391 c.

7 Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: Учебное пособие / А.Д. Чудновский , Ю.М. Белозерова - М.: «Высшее образование», 2016. – 336 с.

**Дополнительные источники:**

1 Информационные технологии в туризме: Учебное пособие/ С.В Сенаторов, О.В. Пикулик, Н.В. Боченина –М.:ПРОФИль, 2012. -336 с.

2 Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма (ИГиТ): Учеб. Пособие / С.С. Скобкин., «Гриф», 2013. - 431с.

3 Жигилий, Е. Мастер ЗВОНКА : как объяснять, убеждать, продавать по телефону / Е. Жигилий. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 330 c.

4 Оказание гостиничных услуг по российскому гражданскому праву / А.В. Тихомирова, - М.: «Гриф», 2016. -192 с.

5 Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. А.В. Сорокина: Учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2016.-304с.

6 Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова., -М. «Высшая школа», 2016. - 400 с.

7 Организация и технология гостиничного обслуживания. / Под ред. Ляпина А.Ю.(8-е изд., стер.) учебник. - М.:ПрофОбрИздат, 2016. - 208 с.

8 Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие, 5-е изд., перер. и доп.(изд:2) / Виноградова М.В., Панина З.И., - М.: «Гриф», 2010, -448 с.

9 Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М. -2016. - 352 с.

10 Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов (1-е изд.) учебник / Ляпина И.Ю., М.: «Гриф», 2013. -272 с.

11 Управление гостиницами и ресторанами: Учеб. пособие / Кабушкин Н.И., -М.: «Гриф», 2013. - 416 с.

12 Персонал сферы гостиничного обслуживания. Сборник должностных и производственных инструкций + Рекомендации по разработке / Труханович Л.В., Щур Д.Л., -М.: «Гриф», 2012. -160 с.

**Интернет-ресурсы:**

* http://www.hoteline.ru
* <http://www.goste.ru>
* http://www.hotelcentr.ru
* <http://www.hotelkosmos.ru> и др.

Лицензионный программный учебно-тренировочный комплекс автоматизации Сан-Сити Sand Soft «Отель 5.0».

# **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциями, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, а также иные методы в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику**,** которая завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно**.**

 Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

Промежуточная аттестация по МДК 01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» проводится в форме экзамена, по ПП.01 «Производственная практика» в форме дифференцированного зачета, по ПМ.01 в форме экзамена квалификационного.

# **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса.**

 **Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам:** наличие высшего профессионального образования и опыта работы в сфере гостиничных услуг, соответствующего профилю модуля ПМ01«Бронирование гостиничных услуг». Опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере.

**Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой.**

**Педагогический состав:** дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов.

# **5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной 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 | * правильная организация рабочего места оператора по бронированию;
* культура речи и правила ведения телефонных переговоров;
* правильность использования форм заявок на гостиничные услуги;
* полнота и последовательность заполнения реквизитов заказа на бронирование услуг;
* правильность информирования потребителей о порядке реализации гарантированного, негарантированного и сверхбронирования;
* грамотное использование различных каналов поступления заявок;
* точность консультирования потребителей в выборе гостиничных номеров по категориям в соответствии с уровнем платежеспособности потребителей;
* грамотное оформление технологической документации по учету заявок для оформления подтверждения брони;
* владение всеми формами программного обеспечения технологического процесса бронирования.
 | Текущий контроль в форме:- тестирование;- решение ситуационных задач;- защита практических работ;- зачетная оценка по производственной практике и по каждому разделу профессионального модуля.  |
| ПК 1.2 Бронировать и вести документацию. | * полнота и последовательность приема заказа на бронирование услуг;
* последовательность регистрации заявки и внесения в регистры учета;
* оформление текстов подтверждение и их направление заказчику;
* полнота и последовательность передачи информации заинтересованным службам гостиницы;
* логичность и точность составления плана заезда потребителей ;
* изучение спроса потребителей и участие в прогнозировании загрузки гостиницы;
* владение всеми формами программного обеспечения технологического процесса размещения гостей по предварительным заявкам;
* формирование базы данных о постоянных клиентах;
* подбор и организация хранения информации о клиентах.
 | Текущий контроль:- тестирование;- решение ситуационных задач; - защита практических работ;- зачетная оценка по производственной практике и по каждому разделу профессионального модуля.  |
| ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании | * обоснование ответов на заявки по бронированию гостиничных услуг;
* порядок регистрации исходящей документации;
* владение навыками применения технических средств для осуществления обратной связи с заказчиками гостиничных услуг;
* обоснование и подбор вариантов размещения при невозможности предоставления услуг проживания в номерах данного средства размещения;
* грамотное оформление документации по результатам бронирования для осуществления платежных операций согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
 | Текущий контроль:- тестирование;- решение ситуационных задач;- защита практических работ;- зачетная оценка по производственной практике и по каждому разделу профессионального модуля. Итоговый контроль:Экзамен квалификационный по модулю |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны способствовать выявлению конечных результатов обучения в виде компетенций, умений и знаний, приобретаемого практического опыта для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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. | - демонстрация интереса к будущей профессии | Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике |
| 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 бронирования гостиничных услуг;- демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач; | Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | - решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг | Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике.Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий различной тематики |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | - эффективный поиск необходимой информации;- использование различных источников, включая электронные | Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | - демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности | Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике. Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий различной тематики |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | - взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения. | Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике. Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий различной тематики |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. | - самоанализ и коррекция результатов собственной работы;- проявление ответственности за работу подчиненных | Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике. Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий различной тематики |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | - планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня;- организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля | Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике. Экспертное наблюдение и оценка активности учащегося при проведении учебно-воспитательных мероприятий различной тематики.Экспертное наблюдение и оценка динамики достижений учащегося в учебной и общественной деятельности |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | - проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности | Наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы, на практических занятиях, при выполнении индивидуальных и самостоятельных домашних работ по учебной и производственной практике.  |

**6. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ**

1. Правовое регулирование гостиничной деятельности.
2. Порядок осуществления наличных денежных расчетов в гостиницах.
3. Классификация средств размещения гостиничного типа.
4. Основные модели организации гостиничного дела.
5. Международные гостиничные цепи.
6. Понятие «услуга». Особенности гостиничных услуг.
7. Материализация неосязаемого товара.
8. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
9. Характеристика основных служб гостиницы.
10. Этапы гостевого цикла.
11. Модели организации услуг бронирования в гостиницах.
12. Профессиональная компетентность и профессионализм работника службы бронирования гостиничных услуг.
13. Должностные обязанности работников службы бронирования.
14. Профессиональный риск при работе в контактных службах гостиниц.
15. Процесс бронирования мест в гостиницах.
16. Технологический цикл взаимодействий службы бронирования со службами гостиницы
17. Формы совершенствования технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
18. Источники и каналы получения запросов на бронирование номеров и мест в гостинице.
19. Централизованная система бронирования (присоединенная и не присоединенная)
20. Корпоративные скидки, льготные категории потребителей.
21. Виды бронирования. Гарантированное бронирование.
22. Порядок применения льготных тарифов на услуги
23. Негарантированное бронирование.
24. Сверхбронирование.
25. Подтверждение бронирования.
26. Процесс обработки письма-заявки на размещение в гостинице.
27. Аннуляция негарантированного бронирования.
28. Аннуляция гарантированного бронирования.
29. Правила, порядок и формы оплаты услуг бронирования .
30. Принципы автоматизации управления технологическими процессами в гостиницах.
31. Технология обработки данных и оперативного учета заявок.
32. Телекоммуникационные технологии в гостиничном бизнесе.
33. Комплексные автоматизированные системы в гостиничном бизнесе
34. Создание собственной информационной web-страницы
35. Система бронирования гостиниц и авиарейсов в сети Интернет: поиск, формирование запроса, бронирование
36. Классификация жилых номеров по уровню комфортности.
37. Схемы взаимодействия современного отеля и туроператора: агентский договор.
38. Схемы взаимодействия современного отеля и туроператора: аренда отеля.
39. Основные формы сотрудничества гостиницы и туроператора.
40. Информация об услугах, которая доводится до сведения потребителя в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».
41. Покупка блока мест на условиях элотмента.
42. Покупка блока мест на условиях комитмента .
43. Работа на условиях безотзывного бронирования.
44. Работа на условиях приоритетного бронирования.
45. Культура речи и стандарт телефонного этикета.
46. Стиль, имидж, макияж гостиничного работника.
47. Правила ношения форменной одежды
48. Рассчитать экономическую выгоду комиссионного вознаграждения туроператору.
49. Перечислить составляющие документооборота в службе бронирования.
50. Особенности измерения и управления качеством услуг в гостинице.
51. Виды тарифов. Системы скидок
52. Измерение качества услуг в гостинице. Степень удовлетворенности и оценка потребителя
53. Понятие «качество» относительно гостиничной услуги.
54. Расчетный час в гостинице
55. Должностные и профессиональные обязанности служащих отдела бронирования.
56. Виды резервирования в гостинице.
57. Технология резервирования дополнительных услуг.
58. Заполните список проживающих на этаже (шахматку) и раскройте его сущность.
59. Оформить разовую заявку на бронирование на условиях стандартной комиссии
60. Охарактеризуйте способ перевода негарантированного бронирования в гарантированное.
61. Охарактеризуйте порядок расчета оплаты за проживание в гостинице, опишите сопроводительные документы.
62. Приведите примеры взаимосвязи службы бронирования с другими службами гостиницы.
63. Принципы и тенденции повышения качества обслуживания в российских гостиницах
64. Кодекс взаимоотношений между гостиницами и турбюро
65. Взаимодействия гостиниц с туристическими фирмами, групповое бронирование
66. Человеческий фактор в гостиничном бизнесе
67. Разовые заявки на условиях стандартной комиссии.
1. \* Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций, умений и знаний. [↑](#footnote-ref-1)