

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a95b1e605f

УНИЦОС

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
на заседании Педагогического совета колледжа

15 января 2020 г.
протокол № 6
Директор колледжа Т.В. Мальцева

Утверждена
Советом по учебно-методическим вопросам
качеству образования

15 января 2020 г.
Президент
Д.А. Карх



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Профессиональный модуль ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис
Форма обучения очная
Год набора 2020

Разработана:
Преподаватель
А.С. Ястремский

Екатеринбург
2020 г.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы.

Программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалиста среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности **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.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессионально образовании и профессиональной подготовке работников в области 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:	<ul style="list-style-type: none">- приема заказов на бронирование от потребителей;- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;- информирования потребителя о бронировании.
уметь:	<ul style="list-style-type: none">- 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:	<ul style="list-style-type: none">- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;- организацию службы бронирования;- виды и способы бронирования;- виды заявок по бронированию и действия по ним;- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, 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 на освоение программы профессионального модуля:

всего — 368 часов, в том числе:

- на освоение МДК 01.01 – 188 часов, включая:
самостоятельной работы обучающегося — 62 часа;
- учебная практика – 108 часов;
- производственная практика — 72 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 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

Код профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная часов	Производственная (по профилю специальности), часов	
			Всего, часов	В т.ч. 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. – 1.3	МДК.01.01 Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг	188	126	42		62				
ПК 1.1. – 1.3	Учебная практика, часов	108						108		
	Производственная практика, часов	72								72
Всего		368	126	42		62		108	72	

3.2. Содержание структурных элементов профессионального модуля

Содержание структурных элементов профессионального модуля представлено в:

- Рабочей программе МДК 01.01 Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг
- Рабочей программе учебной практики
- Рабочей программе производственной практики (по профилю специальности)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация модуля осуществляется с использованием материально-технической базы, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской работы обучающихся, и включающей:

Специальные помещения, укомплектованные специализированной мебелью, и представляющие собой:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, оборудованные мультимедийными средствами обучения;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет».

Лаборатория – «Служба бронирования гостиничных услуг», «Гостиничный номер»

4.2. Информационное обеспечение

Информационное обеспечение представлено в:

- Рабочей программе МДК 01.01 Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг
- Рабочей программе учебной практики
- Рабочей программе производственной практики (по профилю специальности)

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) представлено в:

- Рабочей программе МДК 01.01 Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг
- Рабочей программе учебной практики
- Рабочей программе производственной практики (по профилю специальности)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости) представлено в:

- Рабочей программе МДК 01.01 Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг
- Рабочей программе учебной практики
- Рабочей программе производственной практики (по профилю специальности)

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия проводятся в учебных аудиториях и лабораториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, а также используются активные и интерактивные формы проведения занятий с

применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Для закрепления теоретических знаний и приобретения необходимых практических навыков профессиональным модулем предусмотрены практические занятия, которые проводятся после изучения соответствующей темы и закрепляются самостоятельной внеаудиторной работой студентов по рекомендуемым преподавателем источникам.

Для развития навыков самостоятельной работы предусмотрена организация самостоятельной работы студентов на занятиях при освоении нового материала посредством работы с законодательными документами, иными нормативно-правовыми актами и учебниками.

При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающимся оказываются консультации.

При проведении практических и лабораторных занятий в рамках освоения междисциплинарных курсов в зависимости от сложности изучения темы рекомендуется деление на подгруппы.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику, которая проводится концентрированно после изучения профессионального модуля.

Учебная практика проводится в учебных, учебно-производственных мастерских, лабораториях, учебно-опытных хозяйствах, учебных полигонах, учебных базах практики и иных структурных подразделениях УрГЭУ, либо в организациях в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля и УрГЭУ

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику, которая проводится концентрированно после изучения профессионального модуля

Производственная практика проводится в организациях соответствующих профилю специальности.

Изучение программы модуля завершается экзаменом по модулю. Обязательным условием допуска к экзамену по модулю является сдача промежуточной аттестации по МДК, учебной и производственной практике.

Особенности организации образовательного процесса по профессиональному модулю для лиц с ограниченными возможностями здоровья

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости образовательное учреждение обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

Электронное портфолио обучающегося

В электронном портфолио обучающегося по профессиональному модулю размещается <http://portfolio.usue.ru>

- отчет по учебной практике;
- отчет по производственной практике

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

- наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю изучаемых модулей;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой. Руководство практикой могут осуществлять дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

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

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по программе профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля, промежуточной аттестации. Формы и процедуры текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации доводятся до сведения обучающихся в течение первых двух месяцев от начала учебного года.

В процессе изучения междисциплинарного курса модуля проводится текущий контроль. По окончании изучения МДК обучающиеся сдают форму отчетности по МДК, в соответствии с учебным планом, по итогам которого допускаются к учебной и производственной практике.

В ходе учебной и производственной практики проводится текущий контроль. Аттестация по итогам производственной практики (*дифференцированный зачет*) проводится на основании характеристики с места практики, отчета по практике и дневника практики, предоставленных обучающимся руководителю практики от образовательного учреждения.

По окончании освоения профессионального модуля, обучающиеся сдают экзамен по модулю, по результатам которого определяется их готовность к выполнению вида профессиональной деятельности. В состав экзаменационной комиссии по профессиональному модулю могут входить представители работодателей, также преподаватели смежных дисциплин и модулей.

Для осуществления, текущего, промежуточного и итогового контроля освоения профессионального модуля создаются фонды оценочных средств (ФОС), позволяющие оценить уровень освоения компетенций. Формы и методы контроля и оценки освоения профессиональных и общих компетенций представлены в таблицах.

Показатели контроля и оценки результатов освоения ПМ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приема заказов на бронирование от потребителей; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать рабочее место службы бронирования; - владеть технологией ведения телефонных переговоров; - консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; - организацию службы бронирования; - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов <p>Критерии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Точность и правильность оформления заявки на 	<p>Оценка в рамках текущего контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> - результатов работы на практических занятиях; - результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; - результатов тестирования. <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося</p> <ul style="list-style-type: none"> - при выполнении работ на учебной и производственной практике; - при выполнении зачёта (дифференцированного) по МДК, экзамена по модулю

	<p>резервирование номера/ов (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера (при непосредственном общении с гостем и по телефону); - Полнота предоставляемой гостям информацию о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях; - Правильность применения базы данных постоянных гостей при приеме заявки на резервирование номера; - Грамотность и точность регистрации и ведения учета принятых заявок на резервирование номеров; 	
<p>ПК 1.2. Бронировать и вести документацию</p>	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать рабочее место службы бронирования; - оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; - вести учет и хранение отчетных данных; - аннулировать бронирование; - осуществлять гарантирование бронирования различными методами; - использовать технические, телекоммуникационные 	<p>Оценка в рамках текущего контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> - результатов работы на практических занятиях; - результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; - результатов тестирования. <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося</p> <ul style="list-style-type: none"> - при выполнении работ на учебной и производственной практике; - при выполнении зачёта (дифференцированного) по МДК, экзамена по модулю

	<p>средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды и способы бронирования; - виды заявок по бронированию и действия по ним; - последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; - правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; - особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; - правила аннулирования бронирования; <p>Критерии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Правильность внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему; - Правильность оформления (расплинтовать) блока группы бронирования по фамилиям гостей; уведомление о подтверждении/аннулировании бронирования и визовой поддержке; - Правильность внесения изменения в заказ на бронирование и перебронирование номера; - Грамотность обоснования аннулирования бронирования; - Правильность составления графика заезда гостей и составлению отчетов по бронированию мест в отеле; - Правильность формирования плана загрузки номерного фонда на день; 	
<p>ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании</p>	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информирования потребителя о бронировании. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать рабочее место службы бронирования; 	<p>Оценка в рамках текущего контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> - результатов работы на практических занятиях; - результатов выполнения индивидуальных домашних

	<ul style="list-style-type: none"> - владеть технологией ведения телефонных переговоров; - консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Критерии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Грамотность ведения телефонных переговоров; - Правильность использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 	<ul style="list-style-type: none"> заданий; - результатов тестирования. <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося</p> <ul style="list-style-type: none"> - при выполнении работ на учебной и производственной практике; - при выполнении зачёта (дифференцированного) по МДК, экзамена по модулю
--	--	---

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения проверяют у студентов не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация интереса к будущей профессии - определять и анализировать потребности заказчика; - выбирать оптимальный гостиничный продукт; - взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; 	<ul style="list-style-type: none"> - Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы - Устный опрос - Экспертная оценка на практическом занятии
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> - выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг; - оценка эффективности и 	<ul style="list-style-type: none"> - Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной

	<p>качества выполнения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми клиентами 	<ul style="list-style-type: none"> - программы оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<ul style="list-style-type: none"> - решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг - умение распределять роли и выполнять порученную работу в команде 	<ul style="list-style-type: none"> - Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы - оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<ul style="list-style-type: none"> - эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные - знать и уметь реагировать в сложившейся ситуации 	<ul style="list-style-type: none"> - Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы - оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - умение работать с автоматизированными системами бронирования - знать и владеть современными средствами размещения 	<ul style="list-style-type: none"> - Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы - оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<ul style="list-style-type: none"> - взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения - умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса - умение распределять роли 	<ul style="list-style-type: none"> - Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы - оценка деятельности студента на практическом

	и выполнять порученную работу в команде	интерактивном занятии - Экспертное наблюдение и оценка коммуникативности студента
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	<ul style="list-style-type: none"> - самоанализ и коррекция результатов собственной работы - составлять и анализировать базы данных гостиничных предприятий с учетом их особенностей, проводить маркетинг существующих предложений от участников рынка гостиничных услуг 	<ul style="list-style-type: none"> - Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы - оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	<ul style="list-style-type: none"> - организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля - принимать участие в семинарах, обучающих программах, презентациях, организуемых представителями гостиничных предприятий и других средств размещения 	<ul style="list-style-type: none"> - Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы - оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - анализ инноваций в области бронирования гостиничных услуг - оперировать актуальными данными о предоставлении гостиничных услуг, предоставлять дополнительные услуги, рассчитывать различные варианты; 	<ul style="list-style-type: none"> - Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы - оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии