



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
ГД .0.30.08.2016

Лист 1 из 32

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ГАОУ ВО МГИИТ
имени Ю.А. Сенкевича
А.Н. Яндовский

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг

Москва 2016



Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальностям среднего профессионального образования (далее – СПО) **43.02.11 Гостиничный сервис**

Организация-разработчик: Государственное автономное образовательное учреждение высшего образования г. Москвы «Московский государственный институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»

Разработчики:
канд. эконом. наук, доцент М.А. Кучин

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры туризма
Протокол заседания от «30» августа 2016 г. № 1

Заведующий кафедрой
Гостиничное дело О.В. Пасько

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	28
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	31



1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01. БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «**Бронирование гостиничных услуг**» и соответствующих общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

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. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

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

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

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

ОК 9. Быть готовым к смене 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.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного и туристического бизнеса при наличии среднего общего образования. Опыт работы не требуется.



1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в 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;
- аннулирования бронирования.

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;
- стандарты качества обслуживания;
- 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 клиентов, 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 – 526 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 346 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 210 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 136 часов;

учебная практика – 72 часа;

производственной практики – 108 часов.



2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения 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.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.



Государственное автономное образовательное учреждение
 высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
 ГД .0.30.08.2016

Лист 8 из 32

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план 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 (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			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	
МДК.01.01. Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг		188	126	62		62				
ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3	Раздел 1. Прием заказов на бронирование от потребителей.	122	82	42		40				
	Раздел 2. Документационное обеспечение бронирования.	42	28	12		14				
	Раздел 3. Информирование потребителей о бронировании.	24	16	8		8				
МДК 01.02. Технологии бронирования		158	84	44		74				
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	Раздел 1. Современные системы бронирования в профессиональной гостиничной деятельности	16	8	4		8				
	Раздел 2. Автоматизированные системы бронирования	16	8	4		8				
	Раздел 3. АСУ гостиницы Fidelio	32	18	10		14				



Государственное автономное образовательное учреждение
 высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
 ГД .0.30.08.2016

Лист 9 из 32

	Front Office								
	Раздел 4. АСУ гостиницы Epitome PMS	40	22	12		18			
	Раздел 5. АСУ гостиницы Эдельвейс	38	20	10		18			
	Раздел 6. Гостиница и интернет.	16	8	4		8			
	Учебная практика	72						72	
	Производственная практика (по профилю специальности)	108							108
	Всего:	526	210	106		136		72	108



3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю 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) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК.01.01. Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг		188	
Раздел 1. Прием заказов на бронирование от потребителей.		122	
Тема 1.1. Основные функции и службы гостиницы.	Содержание		
	1. Введение. Гостиничный бизнес России в прошлом и на современном этапе. История развития гостиничного бизнеса в России. Классификация гостиниц. Перспективы развития гостиничного бизнеса.	4	1-2
	2. Жизнедеятельность гостиницы. Организационная структура управления гостиницей. Характеристика основных гостиничных служб. Стандарты качества обслуживания в гостиницах. Изучение показателей оценки деятельности гостиницы.	4	1-2
	Практические занятия		
	1. Составление и обоснование организационной структуры службы бронирования/приема и размещения гостиницы.	4	1-2
	2. Решение задач по выявлению показателей оценки деятельности гостиницы. Анализ полученных результатов.	4	1-2
Тема 1.2. Организация и технология работы службы бронирования	Содержание		
	1. Службы бронирования: цели, основные функции, состав персонала, стандартное оборудование. Проблемы службы бронирования.	4	1-2
	2. Требования к обслуживающему персоналу. Организация рабочего места службы бронирования. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования.	4	1-2
	3. Нормативную документацию, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.	4	1-2



		Практические занятия	
		1. Деловая игра «Организация службы приема и размещения гостей»	6 3
Тема 1.3. Бронирование и оформление заказов.	Содержание		
	1.	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	4 1-2
	2.	Способы бронирования. Способы резервирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. Бронирование с использованием Интернета и туроператора.	6 1-2
	3.	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.	6 1-2
	4.	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ	4 1-2
	Практические занятия		
	1.	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	4 1-2
	2.	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет- бронирования.	4 1-2
	3.	Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	4 1-2
	4.	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	4 1-2
5.	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	4 1-2	
6.	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	4 1-2	



	7.	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	4	1-2
Самостоятельная работа при изучении раздела 1. ПМ 01.			40	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы. 2. Подготовка к практическим занятиям 3. Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса 4. Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России» 5. Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления малой гостиницы» 6. Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице» 7. Подготовка ответов на контрольные вопросы 8. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле» 9. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле» 10. Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле 11. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий 12. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора 13. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования 14. Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления» 			40	
Раздел 2. Документационное обеспечение бронирования.			42	
МДК.01.01. Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг				
Тема 2.1. Документационное обеспечение бронирования.	Содержание			
	1.	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования. Изучение правил заполнения бланков бронирования. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	4	3



	2.	Взаимодействие гостиниц с различными организациями. Особенности взаимодействия гостиниц с туроператорами, организациями, компаниями.	4	3
	3.	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.	4	3
	4.	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	4	3
	Практические занятия			
	1.	Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования с использованием профессиональных программ	4	3
	2.	Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ	4	3
	3.	Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей	4	3
Самостоятельная работа при изучении раздела 2. ПМ 01.			14	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы			14	
1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы.				
2. Подготовка к практическим занятиям				
3. Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы				
4. Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы».				
5. Подготовка ответов на контрольные вопросы				
6. Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования»				
7. Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним».				
Раздел 3. Информирование потребителей о бронировании			24	
МДК.01.01. Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг				
Тема 3.1. Взаимодействие службы	Содержание			
	1.	Взаимодействие службы бронирования с потребителями.	4	3



бронирования с потребителями и другими службами гостиницы		Виды передаваемой информации и каналы связи. Ознакомление с правилами ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Этикет телефонных переговоров в гостинице.		
	2.	Принципы взаимодействия службы бронирования с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и другими отделами гостиницы.	4	3
	Практические занятия			
	1.	Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.	4	3
	2.	Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	4	3
Самостоятельная работа при изучении раздела 3. ПМ 01.			8	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы. 2. Подготовка к практическим занятиям 3. Подготовка ответов на контрольные вопросы 4. Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании 5. Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании»			8	
Учебная практика Виды работ: 1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 4. Оформление бронирования с использованием телефона			72	



5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 7. Оформление индивидуального бронирования 8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 10. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам 17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 18. Создание отчетов по бронированию 19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.			
ПМ 2. Технологии бронирования		158	
МДК 01.02. Технологии бронирования			
Раздел 1. Современные системы бронирования в профессиональной гостиничной деятельности		8	
Тема 1.1. Понятие о системах бронирования	Содержание		
	1. Современные системы бронирования.	2	1-2
	2. Классификация видов бронирования.		
	3. Влияние информационных технологий бронирования на развитие гостиничного бизнеса.		
Практические занятия			
Используя приведенные информационно – поисковые системы гостиниц найти: <ul style="list-style-type: none"> Гостиницу в городе N (город выбирается по желанию, кроме Москвы и 	2	1-2	



	<p>Санкт-Петербурга и туристских центров) и номер на одного-два человека.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Стоимость проживания не должна превышать 1200 рублей в сутки на человека. • Расстояние до центра – не более 10 км. • Описать найденный номер. <p>www.rus.100hotels.ru – бронирование on- line, есть англ. язык, бесплатно, есть отказ от бронирования. Компания Nota bene. Тарифы ниже, чем rack rates.</p> <p>www.Horse21 - бронирование on line. Представительство Hors BV - компания «М1 диалог». Тарифы ниже, чем rack rates.</p> <p>www.hotels.com - европейский портал бронирования on- line.</p> <p>www.hoteldscounts.com - европейский портал бронирования on- line.</p> <p>www.All-hotels.ru - бронирование on- line. Есть «Все для отелей и ресторанов».</p> <p>www.ukraine-hotel.com - бронирование в Киеве.</p> <p>www.All-hotels.com.ua - бронирование по Украине.</p> <p>www.innov.ru - бронирование в Нижнем Новгороде.</p> <p>www.sevpalmira.spb.ru - бронирование в С. Петербурге.</p> <p>www.bereg.ru – описание гостиниц Москвы. Очень мало.</p> <p>www.moscow-hotel-russia.com – справки.</p> <p>www.gaomoskva.ru - отели Москвы. Создано Правительством Москвы в 1994 г.</p>														
<p>Тема 1.2. Виды бронирования.</p>	<p>Содержание</p> <table border="1" data-bbox="631 1086 1816 1203"> <tr> <td data-bbox="631 1086 685 1129">1.</td> <td data-bbox="685 1086 1816 1129">Гарантированное бронирование.</td> <td data-bbox="1816 1086 1939 1129"></td> <td data-bbox="1939 1086 2101 1129"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="631 1129 685 1166">2.</td> <td data-bbox="685 1129 1816 1166">Негарантированное бронирование.</td> <td data-bbox="1816 1129 1939 1166">2</td> <td data-bbox="1939 1129 2101 1166">1-2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="631 1166 685 1203">3.</td> <td data-bbox="685 1166 1816 1203">Сверхбронирование.</td> <td data-bbox="1816 1166 1939 1203"></td> <td data-bbox="1939 1166 2101 1203"></td> </tr> </table> <p>Практические занятия Используя приведенные информационно – поисковые системы гостиниц найти:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Номер люкс для одного человека в Нижнем Новгороде; • Желательно наличие в номере Internet; • Стоимость не должна превышать 3000 рублей в сутки; 	1.	Гарантированное бронирование.			2.	Негарантированное бронирование.	2	1-2	3.	Сверхбронирование.			2	1-2
1.	Гарантированное бронирование.														
2.	Негарантированное бронирование.	2	1-2												
3.	Сверхбронирование.														



	<ul style="list-style-type: none"> • Описать предлагаемые услуги. wwwrus.100hotels.ru – бронирование on- line, есть англ. язык, бесплатно, есть отказ от бронирования. Компания Nota bene. Тарифы ниже, чем rack rates. www.Horse21 - бронирование on line. Представительство Hogs BV - компания «М1 диалог». Тарифы ниже, чем rack rates. www.hotels.com - европейский портал бронирования on- line. www.hoteldscounts.com - европейский портал бронирования on- line. www.All-hotels.ru - бронирование on- line. Есть «Все для отелей и ресторанов». www.ukraine-hotel.com - бронирование в Киеве. www.All-hotels.com.ua - бронирование по Украине. www.innov.ru - бронирование в Нижнем Новгороде. www.sevpalmira.spb.ru - бронирование в С. Петербурге. www.bereg.ru – описание гостиниц Москвы. Очень мало. www.moscow-hotel-russia.com – справки. www.gaomoskva.ru - отели Москвы. Создано Правительством Москвы в 1994 г. 														
Раздел 2. Автоматизированные системы бронирования		8													
Тема 2.1. Зарубежные разработчики автоматизированных систем управления (АСУ) гостиницами.	Содержание <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;">1.</td> <td style="width: 75%;">Краткая характеристика АСУ.</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2.</td> <td>Принципы построения . сравнительный анализ АСУ.</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">1-2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3.</td> <td>Эффективность применения АСУ.</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> Практические занятия .	1.	Краткая характеристика АСУ.			2.	Принципы построения . сравнительный анализ АСУ.	2	1-2	3.	Эффективность применения АСУ.			2	1-2
1.	Краткая характеристика АСУ.														
2.	Принципы построения . сравнительный анализ АСУ.	2	1-2												
3.	Эффективность применения АСУ.														
Тема 2.2. Отечественные разработчики автоматизированных систем управления (АСУ) гостиницами.	Содержание <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;">1.</td> <td style="width: 75%;">Краткая характеристика АСУ.</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2.</td> <td>Принципы построения . сравнительный анализ АСУ.</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">1-2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3.</td> <td>Эффективность применения АСУ.</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1.	Краткая характеристика АСУ.			2.	Принципы построения . сравнительный анализ АСУ.	2	1-2	3.	Эффективность применения АСУ.			2	1-2
1.	Краткая характеристика АСУ.														
2.	Принципы построения . сравнительный анализ АСУ.	2	1-2												
3.	Эффективность применения АСУ.														



	Практические занятия на вопросы.	2	3
Раздел 3. АСУ гостиницы Fidelio Front Office		18	
Тема 3.1. Общие сведения о системе.	Содержание		
	1. Модули системы.		
	2. Требования к техническому обеспечению	2	1-2
	3. Связь со смежными системами.		
Практические занятия В результате выполнения освоить выполнение основных функций в автоматизированной системе управления гостиницей Fidelio Front Office. Для названных преподавателем гостей студенты создают: - профайлы гостей, фирм, турагентств, - бронирования отдельных гостей и групп, - выполняют заселение, - производят начисления за разные услуги, - производят выписку гостей, - ведут истории гостей и фирм и т.д.	2	1-2	
Тема 3.2. Модуль бронирования.	Содержание		
	1. Профайлы бронирования. Опции. Лист ожидания.	2	1-2
	2. Отказы. Группы. События. Досуг.		
	Практические занятия В результате выполнения освоить выполнение основных функций в автоматизированной системе управления гостиницей Fidelio Front Office. - бронирования отдельных гостей и групп	2	3
Тема 3.3. Модуль портье.	Содержание		
	1. Заезд и выезд гостей.	1	1-2
	2. Проживающие гости. Формирование счета.		
	Практические занятия В результате выполнения освоить выполнение основных функций в автоматизированной системе управления гостиницей Fidelio Front Office.	1	1-2



	выполняют заселение, - производят начисления за разные услуги, - производят выписку гостей		
Тема 3.4. Модуль кассира.	Содержание		
	1. Счета гостей и начисления. Опции счетов гостей.	1	1-2
	2. Оплата и расчет. Отчеты и депозиты.		
Практические занятия В результате выполнения освоить выполнение основных функций в автоматизированной системе управления гостиницей Fidelio Front Office. - формирование счета; - оплата и расчет за дополнительные услуги.	1	1-2	
Тема 3.5. Модуль номерного фонда.	Содержание		
	1. Учет номерного фонда.	1	1-2
	2. Статус комнат, уборка, ремонт, пополнение.		
Практические занятия В результате выполнения освоить выполнение основных функций в автоматизированной системе управления гостиницей Fidelio Front Office. - учет номерного фонда; - формирование отчетов по загрузке гостиницы; - управление номерным фондом.	1	1-2	
Тема 3.6. Ночной аудит.	Содержание		
	1. Правила выполнения ночного аудита.	1	1-2
	2. Передача дел по окончании смены.		
Практические занятия В результате выполнения освоить выполнение основных функций в автоматизированной системе управления гостиницей Fidelio Front Office. - правила проведения ночного аудита - закрытие и передача смены.	1	1-2	
Раздел 4. АСУ гостиницы Eritome PMS		22	
Тема 4.1.	Содержание		



Общие сведения о системе.	1.	Модули системы.	2	1-2	
	2.	Требования к техническому обеспечению			
	3.	Связь со смежными системами.			
	Практические занятия В результате выполнения освоить выполнение основных функций в автоматизированной системе управления гостиницей Eritome PMS. - Основные модули системы. - Технические требования .		2	1-2	
Тема 4.2. Базовый модуль.	Содержание			2	1-2
	1.	Функции бронирования.			
	2.	Функции портье.			
	3.	Функции горничных.			
	4.	Ремонт комнат.			
	Практические занятия В результате выполнения освоить выполнение основных функций в автоматизированной системе управления гостиницей Eritome PMS. - Функции бронирования; . - Функции портье; - функции горничных. -ремонт комнат		4	1-2	
Тема 4.3. Модуль истории.	Содержание			2	1-2
	1.	Модуль менеджера.			
	2.	Ночной аудит.			
	3.	История гостей и фирм.			
	4.	Управление доходами.			
	5.	Процедура ночного аудита.			
	Практические занятия В результате выполнения освоить выполнение основных функций в автоматизированной системе управления гостиницей Eritome PMS. - Модуль менеджера; . - Ночной аудит; - Управление доходами - Процедура ночного аудита.		2	1-2	



Тема 4.4. Модуль групп.	Содержание				
	1.	Мастер продаж.		2	1-2
	2.	Групповая бронь			
	3.	Групповой счет.			
Практические занятия В результате выполнения освоить выполнение основных функций в автоматизированной системе управления гостиницей Eritome PMS. - Мастер продаж; . - Групповая бронь; - Управление доходами - Групповой расчет.			2	1-2	
Тема 4.5. Модуль туристических агентств.	Содержание				
	1.	Счета – дебиторы.		2	1-2
	2.	Работа со счетами туристических агентств.			
	3.	Создание и обработка счетов дебиторов.			
Практические занятия В результате выполнения освоить выполнение основных функций в автоматизированной системе управления гостиницей Eritome PMS. - Счета – дебиторы; . - Работа со счетами туристических агентств; - Создание и обработка счетов дебиторов.			2	1-2	
Раздел 5. АСУ гостиницы Эдельвейс				20	
Тема 5.1. Общие сведения о системе.	Содержание				
	1.	Модули системы.		2	1-2
	2.	Требования к техническому обеспечению.			
	3.	Связь со смежными системами.			
Практические занятия В результате выполнения освоить выполнение основных функций в автоматизированной системе управления гостиницей Эдельвейс. - основные модули системы; . - Технические требования; - Взаимодействие с GDS			2	1-2	



Тема 5.2. Модуль «План»	Содержание			
	1.	Таблица резервирований.	2	1-2
	2.	План типов номеров.		
	Практические занятия В результате выполнения освоить выполнение основных функций в автоматизированной системе управления гостиницей Эдельвейс. - Планирование загрузки гостиницы; . - Резервирование мест; - Типы номеров		2	1-2
Тема 5.3. Модуль «Регистрация»	Содержание			
	1.	Регистрация заявок.	2	3
	2.	Операции с номерным фондом.		
	3.	Индивидуальные и групповые заявки.		
	4.	Блокировка комнат.		
	Практические занятия В результате выполнения освоить выполнение основных функций в автоматизированной системе управления гостиницей Эдельвейс. - Регистрация заявок . - Операции с номерным фондом - Индивидуальные и групповые заявки - Блокировка комнат		2	3
Тема 5.4. Модуль «Заселение и выписка гостей»	Содержание			
	1.	Заселение гостей и оплата счетов за проживание.	2	1-2
	2.	Процедуры заселения гостей.		
	3.	Формирование счета за проживание и оказание дополнительных услуг.		
	Практические занятия В результате выполнения освоить выполнение основных функций в автоматизированной системе управления гостиницей Эдельвейс. - Заселение гостей и оплата счетов за проживание; . - Процедуры заселения гостей; - Формирование счета за проживание и оказание дополнительных услуг		2	1-2



Тема 5.5. Модуль «Отчеты»	Содержание		2	3
	1.	Заккрытие смены.		
	2.	Передача сообщений между пользователями.		
Тема 5.5. Модуль «Отчеты»	Практические занятия		2	3
	В результате выполнения освоить выполнение основных функций в автоматизированной системе управления гостиницей Эдельвейс. - Заккрытие смены; . - передача сообщений между пользователями;			
Раздел 6. Гостиница и интернет.			8	
Тема 6.1. Гостиница и компьютерные системы бронирования	Содержание		4	3
	1.	Варианты работы GDS/		
	2.	Критерии выбора провайдера.		
	3.	Российские провайдеры.		
	4.	Бронирование номеров на сайтах гостиниц.		
	5.	Интернет – системы бронирования.		
	Практические занятия		4	3
Используя приведенные информационно – поисковые системы гостиниц найти: <ul style="list-style-type: none"> • Гостиницу в Неаполе для семьи из трех человек; • Стоимость номера не должна превышать 150\$; • Описать услуги гостиницы и расположение относительно центра города. www.rus.100hotels.ru – бронирование on- line, есть англ. язык, бесплатно, есть отказ от бронирования. Компания Nota bene. Тарифы ниже, чем rack rates. www.Horse21 - бронирование on line. Представительство Hors BV - компания «M1 диалог». Тарифы ниже, чем rack rates. www.hotels.com - европейский портал бронирования on- line. www.hoteldscounts.com - европейский портал бронирования on- line. www.All-hotels.ru - бронирование on- line. Есть «Все для отелей и ресторанов». www.ukraine-hotel.com - бронирование в Киеве. www.All-hotels.com.ua - бронирование по Украине. www.innov.ru - бронирование в Нижнем Новгороде.				



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
ГД .0.30.08.2016

Лист 24 из 32

	<p>www.sevpalmira.spb.ru - бронирование в С. Петербурге. www.bereg.ru – описание гостиниц Москвы. Очень мало. www.moscow-hotel-russia.com – справки. www.gaomoskva.ru - отели Москвы. Создано Правительством Москвы в 1994 г.</p>		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 2.			
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы			
<ol style="list-style-type: none">1. Сравнительная характеристика программного обеспечения Fidelio, OPERA, Epite, Reksoft2. Внедрение автоматизированной системы управления предприятием индустрии гостеприимства и туризма. Основные этапы и особенности.3. Направления совершенствования информационных технологий и систем на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.4. Компания «Рек софт», программа «Эдельвейс».5. Компания «Инту софт», программа «HOTEL- 2000».6. Компания USC Shelter, решения для гостиниц East Concept, Русский отель, Система Nimeta, Kei – Hotel7. Компания «Аквис», программа «Невский портъе»8. Компания «Интеротель», программа «Отель3»9. Компания «Синимекс – информатика», программа Синимекс: Гостиница+ Пансионат. Международные выставки: «Гостиничный бизнес».10. Ассоциация «Мостуротель».11. Управляющая гостиничная компания AMAKS12. Управляющая гостиничная компания HCD Group13. Интеллектуальные здания и информационно – управляющие системы («Умная гостиница»)14. Системы контроля доступа в помещение – KEI – Security15. Системы автоматизированного учета телефонных переговоров – KEI – Billing16. Компания LIGHTSOFT на рынке гостиничного бизнеса, портал TopHotels17. Компания HRS, программа Фиделио.18. Компания «Либра интернешнл», программа «ЛоджингТачЛИБИКА».			



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
ГД .0.30.08.2016

Лист 25 из 32

Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ – проведение сравнительного анализа предложений гостиниц и других средств размещения, разработка рекламных материалов и презентации гостиниц, разработка и предложение дополнительных услуг; – взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению гостиничных услуг с использованием современной офисной техники; – оформление и расчет стоимости гостиничных услуг (или его элементов) по заявке потребителя; – оформление документации строгой отчетности.	108	
Всего	526	

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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие:

а) перечень оборудования:

– аудитория, обеспеченная компьютером и мультимедийным проектором (обеспечение презентаций лекций и самостоятельных разработок студентов).

б) учебно-методические материалы, средства обучения:

– компьютерный класс, оборудованный средствами оргтехники, персональными компьютерами, объединенными в сеть, с выходом в Интернет для проведения самостоятельной работы студентов.

в) перечень информационных технологий:

– установленное лицензионное программное обеспечение.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (по профилю специальности). Цели и задачи, программы и формы отчетности по производственной практике, определяются образовательным учреждением. Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся (турагентства, гостиницы и иные средства размещения и оказания туристских услуг).

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

а) Нормативно-правовые акты

1. - Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 9 января 1996г. N2-ФЗ (ред. от 13.07.2015);

- Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996г. N 132-ФЗ (с изменениями 29.06.2015 N 155-ФЗ.)

2. - Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002г. №183-ФЗ (ред. от 28.11.2015);

2. - Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015 г. № 1340 “Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи”;

- Стандарт ISO9004:2000(R) «Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».



б) Основная литература

1. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. – М.: Академия, 2011. – 272 с.
2. Шамшина Ю.О. Гостиничный сервис: конспект лекций. – Ростов н/Д.: Феникс, 2014. – 80 с.
3. Администратор гостиницы: учебное пособие / Н.В. Павлова. – М.: Академия, 2014. – 80 с.
4. Бронирование гостиничных услуг: учебное пособие / М.А. Ехина. – М.: Академия, 2014. – 240 с.

в) Дополнительная литература.

1. *Васильев Г.А., Забегалин Д.А.* Электронный бизнес. Реклама в Интернете. М.: Юнити-Дана, 2008.
2. *Ватаманюк А.А.* Создание и обслуживание локальных сетей (+ CD-ROM). СПб.: Питер, 2008.
3. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: учебное пособие для вузов / Ю.Ф. Волков 2-ое изд. – Ростов н/Д.: Феникс, 2009.
4. *Гуров Ф.Я.* Продвижение бизнеса в Интернет. Все о PR и рекламе в сети. М.: Вершина, 2008.
5. *Евдокимов Н.В.* Раскрутка Web-сайтов. Эффективная Интернет-коммерция. М.: Вильямс, 2008.
6. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2008.
7. Папирян Г.А. Международные экономические отношения. Экономика туризма. – М.: Финансы и статистика, 2010. – 208 с.
8. Перелетова И.В., Петрова Е.К., Комиссарова И.П. Интернет-магазин от А до Я. Полное пошаговое руководство по созданию, управлению, ведению документооборота, учету и налогообложению. М.: Эксмо, 2008.
9. Спириденко Ю.П., Гойхмана О.Я. / Сервис и туризм: словарь-справочник М.: Альфа-М, 2008.
10. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 304с. – (ПРОФИль).
11. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – 3-е изд. Перераб. И доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М. 2009, – 352с.
12. Чернов В.Н. «Системы электронного документооборота», Издательство РАГС, 2009г.
13. *Бочарников В.Н., Лаврушина Е.Г., Блиновская Я.Ю.* Информационные технологии в туризме. М.: Флинта, МПСИ, 2008.
14. Немковский, Б.Л. Инновации: от концепции к внедрению / Б.Л. Немковский // ОТЕЛЬ. – 2010. – № 7. – с. 35-39.
15. Немковский, Б.Л. Использование информационных технологий – шаг в сторону прибыли / Б.Л. Немковский // ОТЕЛЬ. – 2010. – № 5. – С. 83-87.
16. Новицкий, А. Г. Экономика и организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса: учебное пособие / А. Г. Новицкий. – М.: Юнита, 2008. – 213 с.
17. Роглев Х.Й. Основы гостиничного менеджмента: Учебник. К.: Кондор, 2009. – 408с.
18. Тельнов Ю. Информационные системы и технологии (Information System and Technologies) Издательство: [Юнити-Дана](#) 2012. – 304 с.
19. Чудновский, А. Д. Гостиничный и туристический бизнес: учебник / А. Д. Чудновский. – СПб.: Питер, 2008. – 307 с.



Рекомендуемые Интернет-ресурсы и другие электронные источники

1. <http://www.hrs.ru> – официальный сайт компании HRS. Системы Fidelio, OPERA, Micros, Bartech и др.
2. <http://www.micros.com> – официальный сайт компании Micros.
3. <http://www.my-bartech.com> – официальный сайт компании Bartech.
4. <http://www.incomsoft.ru> – официальный сайт компании «Инкомсофт», система «Компас».
5. <http://www.averstech.ru> – система «Эксперт».
6. <http://www.pct.ru> – система РСТъ Ресторатор.
7. <http://www.lc-astor.ru> – система АСТОР.
8. <http://www.posiflex.com> – ресторанные терминалы Posiflex.
9. <http://www.megatec.ru/> – Информационные системы в туризме. ПО Мастертур.
10. <http://www.arimsoft.ru/> – Компьютерные технологии в туризме.
11. <http://www.samo.ru/> – САМО-Софт. Автоматизация турфирм.
12. <http://www.turwin.ru/> – программный комплекс автоматизации турфирм Turwin.
13. <http://www.microsoft.com>.
14. <http://www.oracle.com>.
15. <http://www.sybase.com>.
16. <http://www.symantec.com>.
17. <http://www.dlink.ru> – компания D-link – сетевое оборудование.
18. <http://www.mt-expert.ru> – телефонное оборудование для гостиниц.
19. <http://www.teledex.com> – телефонное оборудование для гостиниц.
20. <http://www.panasonic.com> – телефонные станции гостиничных предприятий.
21. <http://www.pbxsoftware.ru/wintariff> – телефонный тарификатор WinTariff.
22. <http://www.ste.spb.ru> – компания STEGroup, интерактивное гостиничное телевидение.
23. <http://www.otrum.com> – интерактивное гостиничное телевидение, система OTRUM.
24. <http://www.in-video.ru> – интерактивное гостиничное телевидение, система HoteliTV.
25. <http://www.norweq.ru> – компания Norweq, системы электронных замков, сейфов, мини-баров.
26. <http://www.inhova.com> – электронные сейфы.
27. <http://www.elsafe.com> – электронные сейфы.
28. <http://www.gemsglobal.com> – системы мини-баров.
29. <http://www.eroomsystem.com> – системы мини-баров.
30. <http://www.minibar.ch> – системы мини-баров.
31. <http://www.messerschmitt.com> – компания Messerschmitt Systems AG, электронные замки, сейфы, мини-бары.
32. <http://www.ems-international.net> – мини-бары EMS.
33. <http://www.libra-russia.com> – официальный сайт компании Libra Hospitality, система ePitome.
34. <http://www.reksoft.ru> – официальный сайт компании Рексофт, система «Эдельвейс», тарификаторы Barsum и BarsumWiFi.
35. <http://www.ucs.ru> – официальный сайт компании UCS, система R-Keeper
36. <http://www.world-tourism.org> – Всемирная туристская организация.
37. <http://www.wttc.org> – World trade and tourism council.
38. <http://www.ista.ru/> – группа компаний ИСТА.
39. <http://digitalhome.ixbt.com/> – сайт «Цифровой дом».



4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, 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, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Учебная практика проводится концентрированно. Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

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.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

- высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.



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.	- уметь оформлять заявки на бронирование	оценка на практическом занятии
	- знать и уметь анализировать запросы потребителя	оценка на практическом занятии
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.	- знание и владение инновационными технологиями в гостиничной деятельности	устный междисциплинарный экзамен
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	- грамотность ведения телефонных переговоров; - правильно использовать технические и телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.	- экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях и производственной практике; - устный междисциплинарный экзамен.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	– определять и анализировать потребности заказчика; – выбирать оптимальный гостиничный продукт; – взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;	Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и	- умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми клиентами	- экспертное наблюдение и оценка коммуникативности студента



качество		
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- умение распределять роли и выполнять порученную работу в команде	оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- знать и уметь реагировать в сложившейся ситуации	Оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	– знать и владеть современными средствами размещения	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса	Экспертное наблюдение и оценка коммуникативности студента
	– умение распределять роли и выполнять порученную работу в команде	Оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий	– составлять и анализировать базы данных гостиничных предприятий с учетом их особенностей, проводить маркетинг существующих предложений от участников рынка гостиничных услуг	Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– принимать участие в семинарах, обучающих программах, презентациях, организуемых представителями гостиничных предприятий и других средств размещения	Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии



ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	– оперировать актуальными данными о предоставлении гостиничных услуг, предоставлять дополнительные услуги, рассчитывать различные варианты;	Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии
-----------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

Разработчики:

кафедра гостиничного дела

ГАОУ ВО МГИИТ им. Ю.А.Сенкевича

доцент

М.А. Кучин

Эксперты:

(место работы)

(занимаемая должность)

(инициалы, фамилия)

(место работы)

(занимаемая должность)

(инициалы, фамилия)