



1920

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования



М.Ю. Белик

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Краснодар 2017

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
1.1 Область применения программы	5
1.2. Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	5
1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля	5
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю (перечень формируемых компетенций)	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12
2.1. Тематический план профессионального модуля	12
2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю	13
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18
3.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю	18
3.2. Перечень необходимого программного обеспечения	18
3.3. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля	19
3.3.1. Основная литература	19
3.3.2. Дополнительная литература	19
3.3.3. Периодические издания	21
3.3.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения модуля	21
4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА	22
4.1. Кадровое обеспечение образовательного процесса	22
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	23
5.1. Оценочные средства для контроля успеваемости	28
5.1.1. Паспорт фонда оценочных средств	28
5.1.2. Критерии оценки знаний обучающихся в целом по модулю	29
5.1.3. Оценочные средства для проведения для текущей аттестации	29
5.1.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации	32
6. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ - ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	40
7. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	41

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Бронирование гостиничных услуг.

1.2. Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Профессиональный модуль ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг опирается на предшествующие дисциплины и формирует компетенции для освоения последующих дисциплин.

Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения и навыки, сформированные на дисциплинах ОП 01 Менеджмент, ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, ОП. 02 Правовое и документационное обеспечение в профессиональной деятельности. Изучение ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг предваряет изучение профессиональных модулей: ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей, ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, ПМ.04 Продажи гостиничного продукта.

1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся 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 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

Всего часов 328, в том числе:

максимальная учебная нагрузка обучающегося 210 часов, включая:

обязательная аудиторная учебная нагрузка 136 часов;

самостоятельная работа 58 часов;

производственная практика 108 часов;

консультации 26 часов;

форма итогового контроля экзамен квалификационный.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю (перечень формируемых компетенций)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его

ПК 1.2 Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании

№ п/п	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
		Знать	Уметь	Практический опыт (владеть)
1	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	-организацию службы бронирования; -виды и способы бронирования; - виды заявок по бронированию и действия по ним; -последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;	-организовывать рабочее место службы бронирования; -использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	- приема заказов на бронирование от потребителей; - выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; -информирования потребителя о бронировании;
2	ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	-правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; -организацию службы бронирования; -стандарты качества обслуживания;	-организовывать рабочее место службы бронирования; -использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	- приема заказов на бронирование от потребителей; - выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; -информирования потребителя о бронировании;
3	ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; -правила	-владеть технологией ведения телефонных переговоров; -аннулировать бронирование; -консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;	-выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения

		аннулирования бронирования; –правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	–осуществлять гарантирование бронирования различными методами;	
4	ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	-правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; –организацию службы бронирования; –состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования	–организовывать рабочее место службы бронирования; –оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; -использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	–приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; –информирования потребителя о бронировании.
5	ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; –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	-использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	–выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
6	ОК 6. Работать в коллективе и	- правила предоставления	–организовывать рабочее место службы	–приема заказов на бронирование

	команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	гостиничных услуг в Российской Федерации –организацию службы бронирования; –правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;	бронирования; –консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; –вести учет и хранение отчетных данных; –владеть технологией ведения телефонных переговоров;	от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; –информирования потребителя о бронировании
7	ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий	- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации –организацию службы бронирования; –виды и способы бронирования;	–организовывать рабочее место службы бронирования; –оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; –вести учет и хранение отчетных данных;	–приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; –информирования потребителя о бронировании.
8	ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации –организацию службы бронирования; - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования	–организовывать рабочее место службы бронирования; –использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;	–приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; –информирования потребителя о бронировании.
9	ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации –организацию службы бронирования; - состав, функции и возможности использования информационных и	–организовывать рабочее место службы бронирования; –использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения	–приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; –информирования потребителя о бронировании.

		телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования	бронирования;	
10	ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его	-правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; -организацию службы бронирования; -виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним;	– 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;	- приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
11	ПК 1.2 Бронировать и вести документацию	–правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;	-вести учет и хранение отчетных данных; -владеть технологией ведения телефонных переговоров; -аннулировать бронирование; -консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; -осуществлять гарантирование бронирования	–приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения

12	<p>ПК1.3 Информировать потребителя о бронировании</p>	<p>- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации - правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании - особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования - правила аннулирования бронирования</p>	<p>– владеть технологией ведения телефонных переговоров; – аннулировать бронирование; – консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; – осуществлять гарантирование бронирования различными методами;</p>	<p>– приема заказов на бронирование от потребителей; – выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; – информирования потребителя о бронировании</p>
----	---	---	---	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		Консультации
			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	11
ОК 1-9 ПК 1.1.- 1.3	МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	150	96	48	-	44	-	-	-	10
ОК 1-9 ПК 1.1.- 1.3	МДК 01.02 Управленческая психология	60	40	20		14				6
	Производственная практика	118							108	10
	Всего:	328	136	68	-	58	-	-	108	26

2.2. 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, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
Раздел 1. ПМ 01. Организация и технология бронирования гостиничных услуг				
МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг				
Раздел 1. Введение в современную индустрию гостеприимства				
Тема 1.1 Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	Содержание		6	
	1	История развития гостиничного бизнеса в России.	2	1
	2	Классификация средств размещения	2	
	3	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	2	
	Практические занятия		2	
1	№ 1 Классификация средств размещения	2	2	
Тема 1.2 Организационная структура управления гостиницей	Содержание		10	
	1	Характеристика основных служб гостиничного предприятия	2	1
	2	Технологический цикл обслуживания гостей	2	
	3	Организация службы бронирования	2	
	4	Стандартное оборудование отдела бронирования. Организация рабочего места службы бронирования	2	
	5	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования	2	
	Практические занятия		6	
	1	№2 Технологический цикл обслуживания гостей	2	2-3
	2	№3 Составление и обоснование организационной структуры службы бронирования	2	
	3	№4 Организация рабочего места службы бронирования	2	
Тема 1.3 Бронирование как гостиничная услуга	Содержание		8	
	1	Виды и способы бронирования	2	1
	2	Виды заявок по бронированию и действия по ним.	2	
	3	Особенности и методы гарантированного негарантированного бронирования	2	
	4	Групповое и коллективное бронирование и их особенности	2	
	Практические занятия		6	
	1	№5 Составление текстовой таблицы «Способы бронирования», краткая характеристика	2	2-3
	2	№6 Осуществление гарантирование бронирования различными методами	2	
	3	№7 Решение ситуационных задач по групповому бронированию	2	
Тема 1.4	Содержание		14	

Технологический процесс бронирования гостиничных услуг	1	Последовательность и технология резервирования мест в гостинице	2	1	
	2	Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование	2		
	3	Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов	2		
	4	Правила аннулирования бронирования	2		
	5	Каналы бронирования	2		
	6	Технология онлайн-бронирования	2		
	7	Виды оплаты бронирования	2		
	Практические занятия			20	
	1	№8 Оформление и составление различных видов заявок и бланков	2	2-3	
	2	№9 Оформление бланков подтверждение бронирования	2		
	3	№10 Анализ бронирования с использованием телефона	2		
	4	№11 Анализ бронирования с использованием Интернета	2		
	5	№12 Анализ бронирования с использованием туроператора	2		
	6	№13 Аннулирование бронирования	2		
	7	№14 Оформление бланков отказа и аннуляции бронирования	2		
	8	№15 Изучение систем Интернет-бронирования. Составление таблицы «Компьютерные системы бронирования GDS»	2		
	9	№16 Расчет стоимости проживания	2		
10	№16 Расчет стоимости проживания	2			
Тема 1.5 Стандарты качества обслуживания гостей	Содержание			6	
	1	Стандарты качества обслуживания в гостиницах	2	1	
	2	Взаимодействие гостиниц с различными организациями	2		
	3	Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	2		
	Практические занятия			6	
	1	№17 Отработка навыков владения технологией ведения телефонных переговоров	2	2-3	
	2	№18 Отработка навыков консультирования потребителей о применяемых способах бронирования	2		
3	№19 Деловая игра «Моделирование различных конфликтных ситуаций. Возможные варианты их разрешения»	2			
Тема 1.6 Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для	Содержание			4	
	1	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов	2	1	
	2	Автоматизированные системы управления бронированием в гостиничных предприятиях	2		
	Практические занятия			8	
	1	№20 Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2	2-3	
	2	№21 Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	2		
3	№22 Отработка навыков ведения учета и хранения	2			

обеспечения процесса бронирования		отчетных данных		
	4	№23 Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования	2	
Самостоятельная работа при изучении 1 раздела ПМ 0.1 Организация и технология бронирования гостиничных услуг			44	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы				
<p>Подготовить сообщение: «Характеристика основных гостиничных служб».</p> <p>Подготовить сообщение: История развития гостиничного бизнеса в России</p> <p>Подготовить сообщение «Компьютерные системы бронирования»</p> <p>Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании</p> <p>Подготовить сообщение «Анализ каналов получения заявок на бронирование номеров»</p> <p>Выполнение задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице»</p> <p>Выполнить задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним».</p> <p>Выполнение задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании»</p> <p>Заполнить направление на заселение и разрешение на заселение</p> <p>Заполнение бланков бронирования для индивидуалов и компаний</p> <p>Составление и оформление различных видов заявок</p> <p>Составить таблицу преимуществ каждого вида бронирования</p> <p>Составление схемы технологического цикла бронирования номеров в гостинице</p> <p>Выполнить творческую работу (на одну из тем):</p> <ol style="list-style-type: none"> История развития индустрии гостеприимства. Бронирование как дополнительная гостиничная услуга. История появления бронирования как дополнительной гостиничной услуги. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Необходимость законодательного контроля работ гостиниц. Необходимость введения нормативно-правовой базы функционирования службы бронирования. Эффективная работ с гостем на этапе бронирования. Ее особенности. Технологический процесс бронирования гостиничных услуг. Использование информационных и компьютерных технологий в процессе бронирования. 				3
Консультации			10	
			Всего	150
Раздел 2. ПМ 01. Управленческая психология				
МДК 01.02 Управленческая психология				
Тема 2.1. Управленческая психология	Содержание		2	
	1	Управленческая психология. Ее предмет и задачи	2	1
Тема 2.2. Психологические основы принятия	Содержание		2	
	1	Подготовка решений. Процесс принятия решений.	2	1
	Практические занятия		2	
	1	№1. Деловая игра: «Принятие управленческих решений в группе»	2	2

решений				
Тема 2.3. Психологические основы инновационной деятельности в управлении	Содержание		2	
	1	Психологическая сущность инновации. Психологические механизмы реализации нововведений	2	1
	Практические занятия		2	
	2	№2. Семинар «Кризисные ситуации и пути их преодоления»	2	2
Тема 2.4 Кадровый потенциал управления	Содержание		2	
	1	Кадровый потенциал управления	2	1
	Практические занятия		2	
	1	№3. Моделирование системы подбора кадров	2	2
Тема 2.5 Организация управленческой деятельности	Содержание		4	
	1	Организация работы руководителя, менеджера, специалиста.	2	1
	2	Стимулирование управленческой деятельности	2	
	Практические занятия		2	
	1	№4. Деловая игра «Беседа с кандидатом на работу»	2	2
Тема 2.6 Социально-психологический климат	Содержание		4	
	1	Понятие социально-психологического климата.	2	1
	2	Психологические механизмы формирования и динамики изменения социально-психологического климата.	2	
	Практические занятия		4	
	1	№5. Деловая игра: «Определение структуры группы и социально-психологического климата с помощью метода социометрии»	2	2
	2	№6. Ролевая игра: «Выделение личностных качеств, важных для успешного общения», тест «Самооценка уровня развития коммуникативных навыков».	2	
Тема 2.7 Конфликт. Классификация и правила разрешения конфликтов	Содержание		2	
	1	Понятие конфликтной ситуации и конфликта. Причины возникновения конфликтной ситуации. Признаки конфликтной ситуации. Структура конфликта. Динамика конфликта	2	1
	Практические занятия		4	
	1	№7. Решение психологических задач, ролевые и деловые игры на развитие навыков сотрудничества	2	2-3
	2	№8. Способы и правила разрешения конфликтов	2	
Тема 2.8. Основные подходы к стилям управления	Содержание		2	
	1	Социально-психологические основы деятельности руководителя. Традиционные подходы к стилям управления. Стили руководства. Директивный (авторитарный), демократический и либеральный стили.	2	1
	Практические занятия		4	
	1	№9. Ролевая игра: «Стили руководства и их эффективность в управленческой деятельности»	2	2-3
	2	№10. Приемы организации управленческих коммуникаций в сфере сервиса в зависимости от стиля управления	2	
Самостоятельная работа при изучении 2 раздела ПМ 0.1 Управленческая			14	

психология		
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы		
<p>Подготовка сообщения «Психология, ее предмет, принципы и методы»</p> <p>Подготовка сообщения «Индивидуальные различия личности в принятии решений».</p> <p>Подготовка сообщения «Принятие группового решения»</p> <p>Подготовка сообщения «Формирование оптимальной структуры и состава кадров управления»</p> <p>Подготовка сообщения «Профессиональное поведение и этика взаимоотношений в трудовом коллективе в общении с потребителями (заказчиками).» «Климат и сотрудничество в группе. Признаки благоприятного социально-психологического климата»</p> <p>Подготовка сообщения «Психологические и нравственные последствия конфликтов»</p> <p>Составление библиографии по психологии управления</p> <p>Презентация «Оценка профессионального уровня кадров управления»</p> <p>Презентация «Пути предупреждения и преодоления межличностных конфликтов»</p> <p>Презентация «Имидж и стиль руководителя»</p> <p>Ведение дневника наблюдения и сбор базы данных примеров разных стилей управления</p>		3
Консультации	6	
Всего	60	
Производственная практика	108	3
<p>Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прием заказов на бронирование от потребителей; - анализ заказов на бронирование гостиничных услуг от разных категорий потребителей по способам и видам за весь период практики - выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; - информирование потребителя о бронировании. 		
Консультации	10	
Всего	328	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю

Реализация профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг предполагает наличие учебных кабинетов: аудиторий.

Оборудование и технические средства учебного кабинета специализированная мебель и системы хранения (доска классная, стол и стул учителя, столы и стулья ученические, шкафы для хранения учебных пособий, системы хранения таблиц и плакатов);

технические средства обучения (рабочее место учителя: компьютер учителя, видеопроектор, экран, лицензионное ПО);

демонстрационные учебно-наглядные пособия (комплект стендов).

3.2. Перечень необходимого программного обеспечения

– Операционная система Microsoft Windows 10 (контракт №104-АЭФ/2016 от 20.07.2016, корпоративная лицензия);

– Пакет программ Microsoft Office Professional Plus (контракт №104-АЭФ/2016 от 20.07.2016, корпоративная лицензия);

– Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal License (контракт №99-АЭФ/2016 от 20.07.2016, корпоративная лицензия);

– 7-zip GNU Lesser General Public License (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);

– Интернет браузер Google Chrome (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);

– K-Lite Codec Pack — универсальный набор кодеков (кодировщиков-декодировщиков) и утилит для просмотра и обработки аудио- и видеофайлов (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);

– WinDjView – программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно).

3.3. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля

3.3.1 Основная литература:

1. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов (для бакалавров) [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – Электрон. дан. – Москва: КноРус, 2014. – 168 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53298>.

3.3.2. Дополнительная литература:

1. Коноваленко, В. А. Управленческая психология: учебник для СПО / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. – М.: Издательство Юрайт, 2017. –368 с. – (Серия: Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-4564-5. – Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/F9C55074-5E89-4E07-9AF1-6068BFC5C878.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 336 с. – (Серия: Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04589-5. – Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829

Нормативно-правовые документы

Федеральные законы

1. О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1. Доступ из СПС КонсультантПлюс

2. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ . Доступ из СПС КонсультантПлюс

3. О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 25.06.1993 № 5242-. Доступ из СПС КонсультантПлюс

4. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ (с изм. и доп. от 28 ноября 2015 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс

Кодексы

1. Трудовой кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть I [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30.11.1994 г. N 51-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть II [Электронный ресурс]: федеральный закон от 26.01.1996 N 14-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

4. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть III [Электронный ресурс]: федеральный закон от 26.11.2001 N 14-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

5. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть IV [Электронный ресурс]: федеральный закон от 18.12.2006 N 230-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

6. Налоговый кодекс Российской Федерации. Часть II [Электронный ресурс]: федеральный закон от 5.08.2000 N 117-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

Постановления Правительства РФ

1. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 (ред. от 26.10.2016) Доступ из СПС КонсультантПлюс
2. О противопожарном режиме [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390. Доступ из СПС КонсультантПлюс

Нормативные акты министерств и ведомств

1. Перечень «Цели поездок», используемый при оформлении приглашений и виз иностранным гражданам и лицам без гражданства [Электронный ресурс]: приказ Министерства иностранных дел, Министерства внутренних дел и Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 27 декабря 2003 № 19723А/1048/922 Доступ из СПС КонсультантПлюс
2. Об утверждении формы отметки о приеме уведомления, проставляемой администрацией гостиницы, и порядка ее проставления [Электронный ресурс]: приказ Минспорттуризма РФ от 02.04.2009 № 144. Доступ из СПС КонсультантПлюс

Законы Краснодарского края

1. О туристской деятельности в Краснодарском крае [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 25 октября 2005 N 938-КЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс
2. Об особо охраняемых природных территориях Краснодарского края [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 31.12.2003 N 3807-КЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс
3. Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на территории Краснодарского края [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 23.07. 2015 г. N 3223-КЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

3.3.3. Периодические издания:

1. Журнал «Мир психологии»
2. Журнал «Психологическая наука и образование»
3. Журнал «Вопросы психологии»
4. Электронная библиотека «Издательского дома "Гребенников"» (www.grebennikon.ru);
5. Базы данных компании «Ист Вью» (<http://dlib.eastview.com>).

3.3.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Министерство образования и науки Российской Федерации (<http://минобрнауки.рф/>);

2. Федеральный портал «Российское образование» (<http://www.edu.ru/>);
3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (<http://window.edu.ru/>);
4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (<http://school-collection.edu.ru/>);
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
6. Образовательный портал «Учеба» (<http://www.uceba.com/>);
7. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина «Образование на русском» (<https://pushkininstitute.ru/>);
8. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru/>);
9. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф/>);
10. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>).
11. Справочно-информационный портал «Русский язык» (<http://gramota.ru/>);
12. Служба тематических толковых словарей (<http://www.glossary.ru/>);
13. Словари и энциклопедии (<http://dic.academic.ru/>);
14. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети)

4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Освоению профессионального модуля должно предшествовать изучение следующих дисциплин: ОП.01 Менеджмент, ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, ОП. 02 Правовое и документационное обеспечение в профессиональной деятельности. Изучение ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг предваряет изучение профессиональных модулей: ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей, ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, ПМ.04 Продажи гостиничного продукта.

Изучение дисциплин профессионального модуля завершается проведением квалификационного экзамена по модулю, содержание дисциплин и результаты изучения профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг включаются и учитываются при проведении государственной (итоговой) аттестации по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

На основании локальных актов ФГБОУ ВО «КубГУ» разрабатываются соответствующие программы практик и итогового экзамена по модулю.

Производственную практику (по профилю специальности) необходимо проводить как итоговую (концентрированную) практику по завершению модуля.

Базами производственной практики являются организации соответствующего профиля, с которыми заключены договоры о взаимном сотрудничестве. Основными условиями прохождения производственной практики в данных предприятиях и организациях являются наличие квалифицированных специалистов, обеспечение нормативно-правовой базой.

Практика по профилю специальности проводится под руководством преподавателей филиала и специалистов учреждений - баз практики.

4.1 Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

- наличие высшего профессионального образования;
- свидетельство об окончании курсов, соответствующих специальности «Гостиничный сервис»;
- стажировка на предприятиях гостиничной индустрии 1 раз 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	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; -организацию службы бронирования; -виды и способы бронирования; <p>виды заявок по бронированию и действия по ним.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приема заказов на бронирование от потребителей; -выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения. 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических занятий - выполнения тестовых заданий. <p>Итоговый контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экзамен (квалификационный)
ПК1.2 Бронировать и вести документацию	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -вести учет и хранение отчетных данных; -владеть технологией ведения телефонных переговоров; -аннулировать бронирование; -консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; -осуществлять гарантирование бронирования. 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических занятий - выполнения тестовых заданий. <p>Итоговый контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экзамен (квалификационный)

	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> –приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения. 	
<p>ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации –правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании –особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования –правила аннулирования бронирования. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – владеть технологией ведения телефонных переговоров; –аннулировать бронирование; –консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; –осуществлять гарантирование бронирования различными методами. <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> –приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; –информирования потребителя о бронировании. 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических занятий - выполнения тестовых заданий. <p>Итоговый контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экзамен (квалификационный)

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
<p>ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -организацию службы бронирования; -виды и способы бронирования; - виды заявок по бронированию и действия по ним; -последовательность и технологию резервирования мест в гостинице. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> –организовывать рабочее место службы бронирования; -использовать технические, 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Проведение контрольных и практических работ.</p>

	<p>телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.</p> <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> –приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; –информирования потребителя о бронировании. 	Оценка выполнения заданий по производственной практике
<p>ОК 2</p> <p>Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> –правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; –организацию службы бронирования; –стандарты качества обслуживания. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> –организовывать рабочее место службы бронирования; –использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования. <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> –приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; –информирования потребителя о бронировании. 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Проведение контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК 3</p> <p>Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; –правила аннулирования бронирования; –правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> –владеть технологией ведения телефонных переговоров; –аннулировать бронирование; –консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; –осуществлять гарантирование бронирования различными методами. <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> -выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения. 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Проведение контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК 4</p> <p>Осуществлять поиск и</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> –правила предоставления гостиничных 	Интерпретация результатов

<p>использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>услуг в Российской Федерации; –организацию службы бронирования; –состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Уметь: –организовывать рабочее место службы бронирования; –оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; -использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования. Иметь практический опыт: –приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; –информирования потребителя о бронировании.</p>	<p>наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Проведение контрольных и практических работ. Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Знать: –состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; –состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Уметь: –использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования. Иметь практический опыт: –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения.</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Проведение контрольных и практических работ. Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>Знать: –организацию службы бронирования; –правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Уметь: –организовывать рабочее место службы бронирования; –консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; –владеть технологией ведения телефонных переговоров.</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Проведение контрольных и практических работ. Оценка выполнения заданий по</p>

	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> –приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; –информирования потребителя о бронировании. 	<p>производственной практике</p>
<p>ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации –организацию службы бронирования; –виды и способы бронирования. <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. <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> –приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; –информирования потребителя о бронировании. 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Проведение контрольных и практических работ. Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<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 обеспечения процесса бронирования. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> –организовывать рабочее место службы бронирования; –использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования. <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> –приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; –информирования потребителя о бронировании. 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Проведение контрольных и практических работ. Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации –организацию службы бронирования; - состав, функции и возможности 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в</p>

деятельности	<p>использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> –организовывать рабочее место службы бронирования; –использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования. <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> –приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; –информирования потребителя о бронировании. 	<p>процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Проведение контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
--------------	---	---

5.1 Оценочные средства для контроля успеваемости

5.1.1. Паспорт фонда оценочных средств

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
1	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1	Устный опрос
2	Организационная структура управления гостиницей	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1	Устный опрос, сообщения, ПР, тестовый контроль
3	Бронирование как гостиничная услуга	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1 ПК 1.2, ПК 1.3	Устный опрос, сообщения, ПР, тестовый контроль
4	Технологический процесс бронирования гостиничных услуг	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1 ПК 1.2, ПК 1.3	Устный опрос, тестовый контроль, сообщения, ПР,
5	Стандарты качества обслуживания гостей	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1 ПК 1.2, ПК 1.3	Устный опрос, сообщения, ПР,
6	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1 ПК 1.2, ПК 1.3	Устный опрос, сообщения, ПР, тестовый контроль

5.1.2. Критерии оценки знаний обучающихся в целом по модулю

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных самостоятельных заданий.

Тестовый контроль. Тесты, применяемые для контроля в процессе обучения, представляют собой систему тестовых заданий стандартизированной процедуры проведения и заранее спроектированной технологии обработки и анализа результатов, по которым судят о знаниях, умениях и навыках испытуемых.

Устный опрос. Метод контроля, позволяющий не только опрашивать и контролировать знания обучающихся, но и сразу же поправлять, повторять и закреплять знания, умения и навыки.

Практическая работа. Особый вид деятельности обучающегося, подразумевает выполнение разноплановых заданий, не связанных с какой-либо обработкой теоретического материала

Критерии оценки знаний обучающихся в целом по дисциплине:

«отлично» - выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений;

«хорошо» - выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности;

«удовлетворительно» - выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации;

«неудовлетворительно» - выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

5.1.3 Оценочные средства для проведения текущей аттестации

Текущий контроль проводится в форме:

- индивидуальный устный опрос;
- подготовка сообщений;
- тестовый контроль.

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владение)	Личные качества обучающегося	Примеры оценочных средств
Устный (письменный) опрос по темам	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков работы с литературным и источниками	Оценка способности оперативно и качественно отвечать на поставленные вопросы	Контрольные вопросы по темам прилагаются
Сообщение	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков работы с литературным и источниками	Оценка способности к самостоятельной работе и анализу литературных источников	Темы сообщений прилагаются
Тестовый контроль	Знание материала по заданной теме тестирования	Умение работать с тестовым заданием	Владение полученными знаниями для применения их при решении тестовых заданий	Внимательность, включенность в процесс обучения, активная работа	Фонд тестовых заданий

Примерные вопросы для устного опроса (контрольных работ) по МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг:

1. История развития гостиничного бизнеса в России
2. Классификация средств размещения
3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
4. Характеристика основных служб гостиничного предприятия
5. Технологический цикл обслуживания гостей
6. Организация службы бронирования
7. Стандартное оборудование отдела бронирования.
8. Организация рабочего места службы бронирования
9. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования
10. Виды и способы бронирования
11. Виды заявок по бронированию и действия по ним
12. Особенности и методы гарантированного бронирования
13. Преимущества и недостатки негарантированного бронирования
14. Групповое и коллективное бронирование и их особенности
15. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице
16. Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование
17. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов
18. Правила аннулирования бронирования

19. Каналы бронирования
20. Технология онлайн-бронирования
21. Виды оплаты бронирования
22. Стандарты качества обслуживания в гостиницах
23. Взаимодействие гостиниц с различными организациями
24. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании
25. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов
26. Автоматизированные системы управления бронированием в гостиничных предприятиях

**Примерные вопросы для устного опроса (контрольных работ) по МДК
01.02 Управленческая психология:**

1. Управленческая психология. Ее предмет и задачи
2. Подготовка решений. Процесс принятия решений
3. Психологическая сущность инновации. Психологические механизмы реализации нововведений
4. Кадровый потенциал управления
5. Организация работы руководителя, менеджера, специалиста
6. Стимулирование управленческой деятельности
7. Понятие социально-психологического климата
8. Психологические механизмы формирования и динамики изменения социально-психологического климата
9. Понятие конфликтной ситуации и конфликта.
10. Причины возникновения конфликтной ситуации.
11. Признаки конфликтной ситуации.
12. Структура конфликта. Динамика конфликта
13. Социально-психологические основы деятельности руководителя.
14. Традиционные подходы к стилям управления.
15. Стили руководства. Директивный (авторитарный), демократический и либеральный стили.
16. Методика определения стиля руководителя.

5.1.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владеть)	Личные качества студента	Примеры оценочных средств
Экзамен	Контроль знания базовых положений дисциплины	Оценка умения понимать специальную терминологию	Оценка навыков логического сопоставления и характеристики объектов	Оценка способности грамотно и четко излагать материал	Вопросы прилагаются
Зачет	Контроль знания базовых положений дисциплины	Оценка умения понимать специальную терминологию	Оценка навыков логического сопоставления и характеристики объектов	Оценка способности грамотно и четко излагать материал	Вопросы прилагаются
Экзамен квалификационный	Контроль знания базовых положений дисциплины	Оценка умения решать типовые задачи в области профессиональной деятельности	Оценка навыков логического мышления при решении задач в области профессиональной деятельности	Оценка способности грамотно и четко излагать ход решения задач в области профессиональной деятельности и аргументировать результаты	Задания прилагаются

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамен) по МДК 01.01

1. История развития гостиничного бизнеса в России
2. Классификация средств размещения
3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
4. Характеристика основных служб гостиничного предприятия
5. Технологический цикл обслуживания гостей
6. Организация службы бронирования
7. Стандартное оборудование отдела бронирования.
8. Организация рабочего места службы бронирования
9. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования
10. Виды и способы бронирования
11. Виды заявок по бронированию и действия по ним

12. Особенности и методы гарантированного бронирования
13. Преимущества и недостатки негарантированного бронирования
14. Групповое и коллективное бронирование и их особенности
15. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице
16. Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование
17. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов
18. Правила аннулирования бронирования
19. Каналы бронирования
20. Технология онлайн-бронирования
21. Виды оплаты бронирования
22. Стандарты качества обслуживания в гостиницах
23. Взаимодействие гостиниц с различными организациями
24. Правила ведения телефонных переговоров.
25. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании
26. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов
27. Автоматизированные системы управления бронированием в гостиничных предприятиях.
28. Преимущества и недостатки интернет - бронирования мест в гостиницах
29. Требования к персоналу службы бронирования.
30. Процедура бронирования по заявке, поступившей по электронной почте

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачет) по МДК 01.02 Управленческая психология

1. История изучения психологических аспектов профессиональной деятельности.
2. Психология профессионализма как область психологии труда.
3. Области применения психологического анализа профессиональной деятельности.
4. Связь дисциплины с другими областями научного знания.
5. Профессия. Понятие и ее основные компоненты.
6. Психологическая структура профессиональной деятельности.
7. Профессиональная задача.
8. Профессиональное действие - модели трудового акта. Профессиональные ценности
9. Ошибка: концепция и классификация.
10. Восприятие пространства человеком.
11. Профессиональный опыт: действие и структура.
12. Стили лидерства
13. Теории лидерства
14. Сила, влияние и власть в организации
15. Роль руководства в системе управления
16. Влияние темперамента на управленческий стиль руководителя

17. Социальная роль и сущность малых социальных групп
18. Классификация и функции малых социальных групп
19. Группообразование.
20. Состав и структура малой социальной группы
21. Процесс командообразования
22. Психологические игры на групповую сплоченность
23. Психология отбора, адаптации и увольнения персонала
24. Интервью как метод отбора кандидата
25. Психологическая и этическая культура в сфере сервиса
26. Правила и стандарты общения персонала гостиницы с клиентами
27. Особенности делового общения в управленческой деятельности
28. Публичное выступление как одна из форм делового общения
29. Сущность управленческих решений и их классификация
30. Этапы процесса принятия управленческих решений
31. Делегирование полномочий подчиненным
32. Основные стили принятия решения
33. Конфликты в организации и их причины.
34. Классификация конфликтов в организации
35. Профессиональные стрессы в управленческой деятельности

Примерные задания для проведения квалификационного экзамена по ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания

1. Должностные инструкции сотрудника отдела бронирования.
2. Виды гостиничных тарифов.
3. В гостиницу «Галерея» поступил телефонный запрос от клиента с просьбой забронировать номер под гарантию кредитной карты. Укажите порядок действий работника отдела бронирования гостиницы?

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания

1. Характеристика службы бронирования и ее функции.
2. Система скидок, применяемых в гостиницах.
3. От индивидуального туриста Иванова Антона Сергеевича поступил запрос на бронирование номера «люкс» в гостинице «Апарт» на период с 12.06. 2018 г по 18.06. 2018 г. Составьте текст подтверждения бронирования.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания

1. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование.
2. Правила ведения телефонных переговоров.
3. В гостиницу «Державинская» поступил запрос на бронирование номеров от тур.фирмы «Лана» для руководителя и группы туристов в количестве 20 человек на срок с 10.08. по 18.08. Составьте текст подтверждения бронирования.

ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания

1. Процесс подтверждения бронирования.
2. Законодательные основы гостиничного хозяйства.
3. Принять заявку на бронирование от индивидуального клиента, номер – апартамент, проживание с 11. 08. по 18.08 Оплата по кредитной карте.

ЗАДАНИЕ № 5

Текст задания

1. Покупка туристической фирмой блока мест в гостинице на условиях элонтента.
2. Процесс принятия заявки на бронирование по телефону.
3. Составьте график загрузки гостиницы за неделю. Номерной фонд гостиницы составляет 180 номеров. В 1-ый день продано 130 н, 2-ой – 120 н, в 3-ий- 110 н, 4-ый -100 н, 5- ый – 140 н, 6- ой – 155 н, 7- 180 н..

ЗАДАНИЕ № 6

Текст задания

1. Типология гостиниц.
2. Форма сотрудничества гостиницы с турфирмой «Разовые заявки на условиях стандартной комиссии».
3. Принять письмо - заявку на бронирование от турфирмы на размещение 18 человек , 1 номер апартамент и 9 номеров первого класса с 12.08 по 23.08. 2018 г.

ЗАДАНИЕ № 7

Текст задания

1. Процесс принятия заявки на бронирование по факсу и почте.
2. Классификация гостиничных номеров.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки в гостинице по приоритетному бронированию с туристической фирмой . Опубликованный тариф в гостинице 2100 руб за сутки..

ЗАДАНИЕ № 8

Текст задания

1. Характеристика централизованного бронирования: присоединенная система бронирования .
2. Мировая система классификации гостиниц.
3. В гостиницу «Турист» поступил факс с запросом на бронирование номеров для группы туристов от туристической фирмы «Лана» на период с 13.06. по 25.06. На указанный период мест свободных в гостинице нет. Каков порядок действий работников отдела бронирования в этой ситуации?

ЗАДАНИЕ № 9

Текст задания

- 1.Характеристика централизованного бронирования : неприсоединенная система бронирования.
2. Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам.
3. Индивидуальным туристом был забронирован номер на период с 21.05 по 25.05. Через некоторое время он меняет даты пребывания в гостинице на период с 27.05 по 02.06. Каковы действия сотрудника отдела бронирования в этой ситуации?

ЗАДАНИЕ № 10

Текст задания

1. Характеристика негарантированного бронирования.
2. Рекомендации по составлению договоров гостиницы с туристическими фирмами.
3. Рассчитайте процент загрузки гостиницы за сутки, если номерной фонд гостиницы составляет 250 номеров. За сутки продано 175 номеров?

ЗАДАНИЕ № 11

Текст задания

1. Принципы сотрудничества гостиниц и туристических фирм.
2. Характеристика Интернет - бронирования , проблемы бронирования.
3. Рассчитайте процент загрузки гостиницы за сутки, если номерной фонд гостиницы составляет 70 номеров. За сутки продано 65 номеров?

ЗАДАНИЕ № 12

Текст задания

1. Порядок работы в Интернет - бронировании.
2. Общение телефонных операторов с различными типами клиентов: болтливые и властные клиенты.
3. Составьте график загрузки гостиницы за неделю. Номерной фонд гостиницы составляет 330 номеров. В 1-ый день продано 330 н, 2-ой – 300 н, в 3-ий- 250 н, 4-ый -210 н, 5- ый – 180 н, 6- ой – 270 н, 7- 320 н

ЗАДАНИЕ № 13

Текст задания

1. Процесс бронирования под гарантию компании.
2. Правила психологического подхода к ведению переговоров с представителями туристических фирм.
3. Рассчитайте среднесуточную стоимость номера в гостинице в следующей ситуации:
 - 1) забронировано туристической фирмой 30 одноместных номеров стоимостью 1800 р. сутки, 26 двухместных номеров стоимостью 1600 р, 5 апартаментов стоимостью 3050р;
 - 2) произведено индивидуальное бронирование 5 одноместных номеров стоимостью 2000 р, 3-х номеров «люкс» стоимостью 3400 р. ?

ЗАДАНИЕ № 14

Текст задания

1. Характеристика и виды гарантированного бронирования.
2. Классификация персонала контактных служб гостиницы.
3. Рассчитайте среднесуточную стоимость номера в гостинице в следующей ситуации:
 - 1) забронировано туристической фирмой 25 одноместных номеров стоимостью 1440 р. сутки, 23 двухместных номеров стоимостью 1200 р, 3 апартаментов стоимостью 3500р;
 - 2) произведено индивидуальное бронирование 25 одноместных номеров стоимостью 2200 р, 4-х номеров «люкс» стоимостью 3600 р. ?

ЗАДАНИЕ № 15

Текст задания

1. Бронирование по предварительной оплате и по выставлению счета.
2. Особенности ведения переговоров с представителями туристических фирм.
3. Какой размер компенсации предусмотрен за аннуляцию бронирования в следующих случаях: 1) на срок от 3-х суток и более в не сезон пик, 2) на срок менее 3-х суток, 3) на срок от 3-х суток и более в сезон пик ?

ЗАДАНИЕ № 16

Текст задания

1. Маркетинговая политика гостиницы – сверхбронирование
2. Форма сотрудничества гостиниц и туроператора: аренда гостиницы
3. Турагентство проинформировало гостиницу об аннуляции заявки на размещение 50% группы туристов за 21 день до приезда. Какой минимальный срок существует в случае аннуляции заявки на размещение менее 50% группы? Дает ли право на компенсацию и в каком размере аннуляция, произведенная в более поздние сроки?

ЗАДАНИЕ № 17

Текст задания

1. Процесс перевода гостей в другой отель.
2. Работа гостиниц и туроператоров на условиях безотзывного бронирования.
3. Ситуационная задача

ЗАДАНИЕ № 18

Текст задания

1. Аннуляция негарантированного бронирования.
2. Работа гостиниц и туроператоров на условиях приоритетного бронирования.
3. Составьте последовательность ведения телефонного переговора с клиентом по принятию заказа на бронирование номера. Оформите заказ на бронь.

ЗАДАНИЕ № 19

Текст задания

1. Аннуляция гарантированного бронирования.
2. Работа гостиниц и туроператоров на условиях комитмента: строгофиксированные и свободнофиксированные блоки мест.
3. В отдел бронирования гостиницы позвонил раздражительный клиент, которому присущи эмоциональная речь, обвинительный тон, жалобы. Обоснуйте стиль поведения сотрудника отдела бронирования в сложившейся ситуации.

ЗАДАНИЕ № 20

Текст задания

1. Работа с письмами – заявками на размещение.
2. Общение телефонных операторов с различными типами клиентов: пассивные, раздражительные клиенты .
3. В гостиницу «Апарт» поступил телефонный запрос от клиента Петрова А.И. с просьбой забронировать номер «люкс» на период с 22.06. по 29.06. под гарантию кредитной карты. Каковы действия сотрудника отдела бронирования гостиницы?

ЗАДАНИЕ № 21

Текст задания

1. Работа с письмами – заявками на размещение по безналичному расчету.
2. Классификация гостиниц по уровню комфорта, по месту расположения.
3. Гостиница заключила с туристической фирмой договор о предоставлении мест с гарантией заполнения до 80%. Какие преимущества по этому договору имеет гостиница и какие преимущества имеет туристическая фирма?

ЗАДАНИЕ № 22

Текст задания

1. Работа гостиниц и туроператоров на условиях повышенной комиссии.
2. Предварительная оплата: депозит, задаток.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки проживания в гостинице для туристической фирмы, с которой составлен договор комитмента на срок 90 дней. Опубликованный тариф в гостинице 1750 рублей за сутки проживания.

ЗАДАНИЕ № 23

Текст задания

1. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства.
2. Работа гостиниц и туроператоров на условиях комитмента: жесткие и мягкие блоки мест.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки проживания в гостинице для туристической фирмы, с которой составлен договор на безотзывное бронирование. Опубликованный тариф в гостинице 1600 рублей за сутки проживания.

ЗАДАНИЕ № 24

Текст задания

1. Классификация гостиниц по вместимости, назначению, уровню цен.
2. Процесс бронирования под гарантию кредитной карты и ваучера.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки проживания в гостинице для туристической фирмы, с которой составлен договор аренды на срок 6 месяцев. Опубликованный тариф в гостинице 2100 руб за сутки проживания

ЗАДАНИЕ № 25

Текст задания

1. Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов.
2. Принятие заявок на бронирование.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки проживания в гостинице для туристической фирмы, с которой заключен договор аренды сроком на 1 год. . Опубликованный тариф в гостинице 1800 руб за сутки проживания.

ЗАДАНИЕ № 26

Текст задания

1. Стандартизация гостиничных услуг.
2. Технология ведения телефонных переговоров с клиентами гостиницы.
3. Рассчитайте процент загрузки гостиницы за сутки, если номерной фонд гостиницы составляет 150 номеров. За сутки продано 125 номеров?

27

Текст задания

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
2. Последовательность и технология бронирования мест в гостинице.

3. Составьте график загрузки гостиницы за неделю. Номерной фонд гостиницы составляет 130 номеров. В 1-ый день продано 130 н, 2-ой – 100 н, в 3-ий- 120 н, 4-ый -110 н, 5- ый – 80 н, 6- ой – 70 н, 7- 90 н.

ЗАДАНИЕ № 28

Текст задания

1. Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг.
2. Функции информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования .
3. Индивидуальным туристом был забронирован номер на период с 24.08 по 30.08. Через некоторое время он меняет даты пребывания в гостинице на период с 17.09 по 02.10. Каковы действия сотрудника отдела бронирования в этой ситуации?

ЗАДАНИЕ № 29

Текст задания

1. Порядок лицензирования гостиничной деятельности.
2. Классификация информационных технологий.
3. Принять письмо - заявку на бронирование от турфирмы на размещение 25 человек , 1 номер апартамент и 22 номера первого класса с 10.05 по 20.05.

ЗАДАНИЕ № 30

Текст задания

1. Показатели качества гостиничных услуг.
2. Характеристика компьютерных систем бронирования.
3. В отдел бронирования гостиницы позвонил раздражительный клиент, которому присущи эмоциональная речь, обвинительный тон, жалобы. Обоснуйте стиль поведения сотрудника отдела бронирования в сложившейся ситуации.

ЗАДАНИЕ № 31

Текст задания

1. Европейская модель гостеприимства.
2. Выбор системы бронирования.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки в гостинице по приоритетному бронированию с туристической фирмой. Опубликованный тариф в гостинице 2800 руб за сутки проживания.

ЗАДАНИЕ № 32

Текст задания

1. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
2. Способы передачи информации в гостинице.
3. Рассчитайте процент загрузки гостиницы за сутки, если номерной фонд гостиницы составляет 170 номеров. За сутки продано 165 номеров?

6. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ - ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Порядок обучения инвалидов и студентов с ограниченными возможностями определен Положением КубГУ «Об обучении студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья».

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены образовательные технологии, учитывающие особенности и состояния здоровья третьих лиц.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Краткий конспект лекционного занятия по МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг

Организация и технология службы бронирования

Служба бронирования (резервирования) выполняет функции непосредственного сбыта гостиничного продукта, поэтому эффективность управления процессом бронирования отражается на рентабельности отеля. Процесс бронирования - это налаживание сотрудничества между уполномоченными работниками отеля и гостями, процесс заказа мест и номеров в гостинице, именно по бронированию начинается обслуживание гостей. Этот процесс может осуществляться различными техническими средствами - по телефону, Интернету, почте, факсом и т.п., однако именно от эффективной его организации зависит впечатление клиента о гостинице, поэтому оператор по бронированию обязательно должен иметь профессиональную подготовку. В процессе поиска клиент знакомится с несколькими отелями, выбирает лучший поэтому агент по бронированию должен повлиять на его выбор, отметить преимущества в обслуживании именно этого отеля среди конкурентов.

Отдел бронирования номеров (мест) в гостиницах функционирует как отдельная структурная звено управления, однако чаще в структуре службы приема и размещения. Возглавляет отдел менеджер, который в большинстве гостиниц находится на одном служебном уровне с главным администратором и подчиняется директору отдела обслуживания или директору отдела сбыта. Этот факт подчеркивает, что резервирование функционально связано со сбытом и влияет на управление доходами отеля.

Отдел бронирования чаще всего работает в период наивысшей активности клиентов - с 8 до 18 ч. Количество служащих зависит от размеров гостиницы и составляет 3-5 человек. Основная задача служащих состоит в реализации наибольшего количества номеров отеля за максимально высокую цену. Кроме этого отдел бронирования осуществляет маркетинговые исследования рынка - изучает динамику спроса на гостиничные услуги, программу мероприятий, которые будут проходить в регионе (спортивные соревнования, фестивали, конференции и др.) и вместе со службой маркетинга прогнозирует деятельность гостиницы.

В период проведения массовых мероприятий спрос на гостиничные услуги увеличивается в несколько раз. Для гостиниц выгодно бронировать места для мероприятий со значительным количеством участников, поскольку в таких случаях по определению заказа осуществляется заранее до события и риск его аннулирования незначительной.

Среди основных должностных и профессиональных обязанностей персонала отдела резервирования выделяются:

- коммуникабельность в отношениях с клиентами, быстрое и четкое реагирование на заказ размещения;

- профессиональное знание процесса бронирования, оперативная систематизация информации, поступающей от клиентов и информации о состоянии заполнения номерного фонда;

- знание тарифов на услуги размещения, дополнительные услуги, ценовые льготы и сезонные изменения цен;

- умение ориентироваться в темпераменте клиента и прогнозировать его реальные намерения, воздействовать на клиента с целью достижения максимального эффекта от сотрудничества с ним;

- умение работать с техническими системами резервирования, прежде всего телекоммуникационными

Для резервирования используются различные технические средства и организационные формы. Среди технических средств типичны:

- телефон;
- информационная система Интернет;
- факс;
- телеграмма;
- лист

Среди организационных форм бронирования различают:

- централизованное бронирование;
- центральный офис по бронированию;
- бронирование туристическими предприятиями;
- бронирование транспортными агентствами;
- бронирование организаторами конференций и совещаний;
- бронирование непосредственно в отеле

Использование телефона и Интернета сегодня наиболее распространенные способы бронирования. Бронирование по телефону имеет определенные преимущества по сравнению с другими видами, поскольку обеспечивается «живое» общение, что имеет важное значение для клиента и оператора отдела бронирования. Клиент в общении со служащим получает первые впечатления об отеле, поэтому служащий должен проявить высочайшее мастерство и повлиять на выбор клиента, подчеркнуть достоинства отеля среди других время, оператор по бронированию имеет возможность получить значительно более полную информацию о клиенте, предложить ему помимо основных, дополнительные услуги отеля.

В отелях, которые принимают заказы на резервирование номеров по телефону, используются специальные бланки с графами, где проставляются отметки о бронировании.

**Тестовые задания для проведения текущего контроля по МДК 01.01
«Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг»**

<p>1. Укажите недостатки функциональной структуры управления гостиницей:</p>	<p>А) длительность процедур принятия решений; Б) исключение дублирования в выполнении управленческих функций; В) появление тенденций чрезмерной централизации; Г) лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников; Д) относительно застывшая организационная форма</p>
<p>2. Укажите достоинства линейной организационной системы управления:</p>	<p>А) освобождение линейных менеджеров от решения некоторых специальных вопросов; Б) единство и четкость распоряжений; В) оперативность в принятии решений; Г) высокие требования к руководителю; Д) четко выраженная ответственность</p>
<p>3. Выберите службу, занимающуюся вопросами оперативного и стратегического планирования:</p>	<p>А) административная служба; Б) служба обслуживания; В) коммерческая служба; Г) финансовая служба; Д) служба дополнительных услуг</p>
<p>4. Укажите категорию гостиницы, в которой всему персоналу, работающему с проживающими, требуется знание двух языков на более высоком уровне:</p>	<p>А) «5 звезд»; Б) «4 звезды»; В) «3 звезды»; Г) «2 звезды»</p>
<p>5. Укажите требования, которые предъявляют к персоналу гостиницы:</p>	<p>А) профессиональная подготовка; Б) знание компьютера и специализированных программ; В) соблюдение медицинских требований; Г) отсутствие посторонних дел на рабочем месте; Д) достойное поведение и внешний вид; Е) наличие униформы</p>
<p>6. Из предложенного списка выберите функции службы бронирования:</p>	<p>А) оказание визовой поддержки; Б) составление заявок в техническую службу; В) изучение спроса на гостиничные услуги; Г) составление карты движения номерного фонда</p>
<p>7. Укажите время ввода информации заявки по факсу или электронной почте в компьютерную систему бронирования гостиницы:</p>	<p>А) на следующий день до полудня; Б) в течение двух часов после поступления; В) в течение приема заявки</p>
<p>8. Из предложенного списка выберите форму для оказания визовой поддержки</p>	<p>А) Visa Request; Б) Tour Service Visa; В) Tour Service Voucher</p>
<p>9. Укажите, в гостиницах каких категорий на служебном значке имя/ фамилия работника и его должность указаны на двух языках:</p>	<p>А) «2 звезды»; Б) «3 звезды»; В) «4 звезды»; Г) «5 звезд»</p>

10. Укажите программу, с помощью которой проверяют агентов по бронированию:	А) исследовательские программы; Б) стандарты обслуживания; В) тайный звонок
11. Укажите, какие документы заполняет агент по бронированию для предоставления визовой поддержки гостям:	А) Tour Service Visa; Б) Visa Request; В) Tour Service Voucher
12. Выберите службу, которая выполняет особые пожелания гостей, указанные в бронировании:	А) служба питания; Б) служба эксплуатации номерного фонда; В) служба приема и размещения; Г) служба дополнительных услуг
13. Укажите, в каком случае с гостя взимается плата за фактический простой номера:	А) с согласия гостя; Б) гость опаздывает; В) гость отказывается платить за бронь
14. Укажите основание для заключения договора на бронирование:	А) принятие заявки посредством связи; Б) составление документа; В) оплата за проживание
15. Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:	А) прием и размещение; Б) бронирование; В) регистрация по прибытии; Г) оплата за номер и дополнительные услуги; Д) выписка гостя
16. Укажите показатели бронирования:	А) тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек; Б) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек; В) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда
17. Выберите способы гарантированного бронирования:	А) гарантирование компаний, наличный расчет, внесение депозита, кредитная карта; Б) внесение депозита, банковский перевод, кредитная карта, гарантирование компанией, использование ваучера; В) перевод предоплаты, кредитная карта, внесение депозита, гарантирование компаний, наличный расчет, ваучер - каталог
18. Укажите срок подтверждения предоплаты:	А) 3 дня; Б) от нескольких недель до 1 дня; В) от 1 месяца до 1 дня; Г) неделя
19. Документ, подтверждающий оплату срока проживания и некоторых услуг, потребляемых в гостинице, - это:	А) акция; Б) кредитная карта; В) облигация; Г) ваучер; Д) депозит
20. Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице – это:	А) заявка; Б) электронное письмо; В) письмо с номером подтверждения заявки; Г) дорожный чек; Д) ваучер
21. По какому договору фирма гарантирует полную оплату выделяемой	А) агентский договор; Б) договор о текущем бронировании;

квоты мест:	<p>В) договор о твердой закупке мест с полной оплатой;</p> <p>Г) договор о квоте мест с гарантией заполнения</p>
22. Для приема и передачи сообщений по телефону телефонистка должна пользоваться:	<p>А) журналом регистрации звонков;</p> <p>Б) алфавитным списком гостей с указанием номеров, где они живут;</p> <p>В) алфавитный список сотрудников с номерами домашних телефонов;</p> <p>Г) адресами и телефонами гостиниц города;</p> <p>Д) курсами обмена валют</p>
23. Выберите бланк, в котором присутствует следующий текст: «Мы зарегистрировали Вашу заявку и, как только у нас появятся свободные номера, мы сразу сообщим Вам об этом»	<p>А) отмена бронирования;</p> <p>Б) отказ в размещении;</p> <p>В) аннуляция бронирования</p>
24. Выберите отчет, в котором отражена ежедневная деятельность отеля по бронированию:	<p>А) отчет о выплате комиссии;</p> <p>Б) ежедневный отчет;</p> <p>В) отчет по совершившимся сделкам</p>
25. Какая автоматизированная система управления отелем построена на базе системы – трансформера «1С: Предприятие»	<p>А) «Эдельвейс»;</p> <p>Б) «Интеротель»;</p> <p>В) «Невский портъе»</p> <p>Г) «Синимекс: Гостиница»</p>