МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского»
(ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского»)
Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) в г. Ялте
Экономико-гуманитарный колледж

УТВЕРЖДАЮ
Зам.директора Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте
_____ Т.А.Кот
«14» 06 2017

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
МДК 01.01. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

2017 г.

Рабочая программа МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г. № 475 и является составной частью профессионального модуля ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена, по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис укрупненной группы специальностей 43.00.00. Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте.

Разработчик:

Кузьмич Ирина Николаевна, преподаватель 1 категории Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте.

Рассмотрена и утверждена на заседании цикловой методической комиссии по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма

от «28» мая 2017 г. протокол № 10

Председатель ЦМК по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма И. Н. Кузьмич

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ МДК** 4
2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ**
3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК**
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КОМПЛЕКСА МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг

1.1. Область применения программы

Рабочая программа междисциплинарного комплекса (далее программа МДК) – является частью основной профессиональной образовательной программы 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 МДК в структуре основной профессиональной образовательной программы (программы подготовки специалиста среднего звена): МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг относится к обязательной части учебных циклов ППССЗ и входит в профессиональный модуль ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг.

1.3. Цели и задачи МДК – требования к результатам освоения МДК

Цель изучения: формирование и развитие у студентов профессиональных компетенций в области бронирования гостиничных услуг. С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в результате изучения МДК 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 индивидуалов, компаний, турагентств и операторов;
– особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
– правила аннулирования бронирования;
– правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных - ситуациях с потребителями при бронировании;
– состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

1.4. Результаты освоения рабочей программы:

Результатом освоения рабочей программы учебной дисциплины является овладение обучающимися в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис:

1. Общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять 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, обеспечивать ее сплочение, 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.

2. Профессиональными (ПК) 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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК.01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

2.1. Объем МДК и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Объем часов**
Максимальная учебная нагрузка (всего)	180
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	126
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	58
семинарские занятия	
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	54
в том числе:	
самостоятельная работа	54
Промежуточная аттестация в форме *дифференцированного зачета, экзамена*	

2.2. Тематический план и содержание МДК

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Тема 1.1. История развития гостиничного бизнеса (4)	**Лекционные занятия**		**4**	1
	1	**Введение.** Гостиничный бизнес России в прошлом и на современном этапе**.** История развития гостиничного бизнеса в России.	2	
	2	Классификация гостиниц. Перспективы развития гостиничного бизнеса.	2	
	Практические занятия		**2**	2
	1	Кроссворд по теме	1	
	2	Контрольные вопросы по теме	1	
Тема 1.2. Основные функции и службы гостиницы (6)	**Лекционные занятия**		**10**	1
	1	Характеристика основных гостиничных служб	2	
	2	Организационная структура управления гостиницей	2	
	3	Жизнедеятельность гостиницы	2	
	4	Показатели оценки деятельности гостиницы	4	
	Практические занятия		**8**	3
	1	Кроссворд по теме	2	
	2	Решение головоломки	2	
	3	Решение ситуационных задач	2	
	4	Контрольные вопросы	2	
Тема 1.3.Организация работы службы бронирования	**Лекционные занятия**		**12**	1
	1	Служба бронирования: основные функции, состав персонала, оборудование	2	
	2	Требования к обслуживающему персоналу	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
	3	Стандарты качества обслуживания в гостиницах	2	
	4	Внутренние взаимодействие сотрудников службы бронирования	2	
	5	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования	4	1
	Практические занятия		**10**	2
	1	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2	
	2	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Просмотр ролика.	2	
	3	Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	2	
	4	Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование с использованием профессиональных программ. Просмотр ролика бронирования через Fidelio,Эдельвейс.	2	
	5	Тестовое задание	1	
	6	Головоломка по теме	1	
Тема 1.4. Бронирование номеров в гостинице	**Лекционные занятия**		**10**	1
	1	Гостевой цикл обслуживания. Показатели бронирования.	2	
	2	Виды бронирования; гарантированное, негарантированное и двойное. Способы гарантирования бронирования	2	
	3	Способы резервирования мест в гостиницах	2	
	4	Групповое и коллективное бронирование и их особенности	2	
	5	Каналы бронирования. Ролик.	1	
	6	Технология онлайн бронирования через сайт.	1	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
	Практические занятия		**10**	2
	1	Контрольные вопросы по теме	1	
	2	Решение ситуационных задач	1	
	3	Тестовые задания	1	
	4	Решение кроссворда и головоломки	1	
	5	Заполнение бланков и анкет при бронировании	1	
Тема 1.5. Оформление заказов на бронирование	**Лекционные занятия**		**10**	1
	1	Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование	1	
	2	Виды заявок и действия по ним. Виды оплаты бронирования	2	
	3	Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании	2	
	4	Взаимодействие гостиниц с различными организациями. Виды договоров (соглашений) на бронирование	2	
	5	Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	2	
	6	Ошибки операторов по бронированию	1	
	Практические занятия		**8**	2
	1	Контрольные вопросы	2	
	2	Тестовое задание	2	
	3	Решение ситуационных задач	2	
	4	Личные визитки, информация об отеле (деловая игра по бронированию)	2	
Тема 1.6. Информационные и телекоммуникационные	**Лекционные занятия**		**8**	1
	1	Формы документации в деятельности службы бронирования. Отчеты по бронированию	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
технологии в деятельности службы бронирования	2	Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы	2	
	3	Автоматизированные системы управления в гостиницах	2	
	4	Рынок автоматизированных систем управления	2	
	Практические занятия		**10**	3
	1	Контрольные вопросы	2	
	2	Решение ситуационных задач	6	
	3	Тестовое задание	1	
	4	Кроссворд	1	
Тема 1.7. Взаимодействие современного отеля и туроператоров.	**Лекционные занятия**		**14**	
	1	Особенности ведения переговоров с представителями турфирм.	1	1
	2	Анализ обстоятельства переговоров, пути реализации возможных решений. Правила психологического подхода к ведению переговоров.	1	
	3	Формы взаимодействия гостиниц с туроператорами. Принципы компромисса, объективности, идентичности, состязательности, ответственности. Рисковые формы, безрисковые формы. Стоп сейл.	2	
	4	Аренда отеля. Экономичность сделки, выгода гостиницы и туроператора, дисконт. Факторы, влияющие на размер аренды.	2	
	5	Способы реализации гостиничных номеров. Покупка блока мест на условиях комитмента.	2	
	6	Понятие блока мест, строго фиксированный блок, жесткий блок, мягкий блок. Размер приобретаемых блоков, дисконт. Покупка блока мест на условиях элотмента. Отличительные характеристики, схема работы туроператора и гостиницы.	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
	7	Безотзывное бронирование. Рисковые формы работы гостиницы и туроператора. Приоритетное бронирование. Разовые заявки на условиях стандартной комиссии. Повышенная комиссия. Комиссионное вознаграждение. Оформление договорной документации.	2	
Тема 1.7. Взаимодействие современного отеля и туроператоров.	8	Виды льготных тарифов. Договор аренды отеля, договор комитмента, договор элотмента, договор о текущем бронировании, договор о безотзывном бронировании Виды договоров. Агентский , комиссионный , корпоративный договоры. Их отличительные характеристики, особенности составления, цены услуг	2	1
	Практические занятия		**10**	2
	1	Составление агентского договора	2	
	2	Составление комиссионного договора.	2	
	3	Составление корпоративного договора.	2	
	4	Расчет корпоративных и туристских цен.	4	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ МДК

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для проведения учебных занятий. Кабинет - организации деятельности службы бронирования (ауд. №2). Специализированная мебель: стол аудиторный - 18 шт., стул - 35 шт., стул для преподавателя - 1 шт., шкаф-пенал - 1 шт., стол однотумбовый - 1 шт., вешалка - 1 шт., доска аудиторная - 1 шт., тумба 1 шт.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник / Баумгартен Л.В. – Москва, ОИЦ «Академия», 2013
2. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учебник / Дусенко С.В. – Москва, ОИЦ «Академия», 2011.
3. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник / Ёхина М.А – Москва, ОИЦ «Академия», 2014.

Дополнительные источники

1. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст] : научно-популярная литература / Е. А. Балашова. – 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Вершина, 2006. – 200 с.
2. Воробьева, С. А. Деловой английский для гостиничного бизнеса [Текст] : к изучению дисциплины / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. – 2-е изд. - М. : Филоматис, 2006. – 336 с.
3. Вороннина А.Б.Анимация в туризме [Текст] : учеб.пособие / А. Б. Воронина ; Севастопольський экономико-гуманитарный ин-т, ТНУ им. В.И. Вернадского. - Севастополь : Предприятие Феникс, 2008. – 195 с.
4. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Текст] : учебник: пер. с англ. / С. Медлик, Х. Инграм. – 4-е изд. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 224 с.
5. Организационная психология [Текст] : к изучению дисциплины / Санкт-Петербургский гос. ун-т ; ред.: П. К. Власов, С. А. Маничев, Г. В. Суходольский. – 2-е изд., испр. и перераб. – СПб. : Изд-во Санкт-Петербургского ун-та, 2008. – 479 с.
6. Хуусконен, Н. М. Практика экскурсионной деятельности [Текст] : к изучению дисциплины / Н. М. Хуусконен, Т. М. Глушанок ; Международная Туристская Академия. – СПб. : невский Фонд, 2008. – 205 с.
7. Экономика и организация туризма : международный туризм [Текст] : учеб.пособие / Московская академия туристского и гостинично-ресторанного бизнеса ; ред.: И. А. Рябова, Ю. В. Забаев, Е. Л. Драчева. – М. :КНОРУС, 2005. – 565 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК

Контроль и оценка результатов освоения МДК осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, контрольных опросов, тестирования, решения практических задач, решения кроссвордов и головоломок, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Коды сформированных профессиональных и общих компетенций**	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
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:**	**ОК 1- ОК 9**	Текущий контроль при проведении: -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов самостоятельной работы; -практические задания по работе с деловой информацией, в том числе из Интернета; -подготовка презентаций, рефератов по темам.
	ПК.1.1 – ПК.1.3	Текущий контроль при проведении: - письменного/устного опроса; -тестирования; - выполнение ситуационных расчетных задач; - решения ситуационных практических заданий; - решение головоломок и кроссвордов; - заполнения отчетной и текущей документации; - рассмотрение и решение кейс-заданий;

– правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; – организацию службы бронирования; – виды и способы бронирования; – виды заявок по бронированию и действия по ним; – последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; – состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; – правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагентств и операторов; – особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; – правила аннулирования бронирования; – правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных -ситуациях с потребителями при бронировании; – состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.		- проработка коммуникативных навыков; - -практические задания по работе с деловой информацией, в том числе из Интернета; -подготовка презентаций, рефератов по темам; -защита индивидуальных заданий проектного характера. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета и экзамена.