

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.11 Гостиничный сервис

Программу разработала:
Ширыкалова Н.М. – преподаватель
спец. дисциплин, 1 кв. категория

Камышлов
2016

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по программе подготовки специалистов среднего звена: **43.02.11 Гостиничный сервис**

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО третьего поколения.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167. тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик: Ширыкалова Наталья Михайловна – преподаватель спец. дисциплин, 1 кв. категория

Программа согласована с методическим советом (МС) ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта» и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

Протокол НМС №__ от «__» _____ 20__г.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	17

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по программе подготовки специалистов среднего звена: **43.02.11 Гостиничный сервис** в части освоения основного вида профессиональной деятельности: **Бронирование гостиничных услуг** и соответствующих профессиональных компетенций:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

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

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

иметь практический опыт:

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

уметь:

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

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных клиентов, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
ОК 10	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Объем профессионального модуля и виды учебной работы

ПК	Наименования междисциплинарных курсов	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практик и)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка студента			Самостоятел ьная работа студента	
			Всего , часов	в т.ч. лаборатор ные работы и практичес кие занятия, часов	в т.ч., курсов ая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсо вая работ а (прое кт), часов
1	2	3	4	5	6	7	8
	МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	151	101	50	-	50	-
	Учебная практика		168	168			
	Всего:	151	269	218		50	*

3.2. Тематический план МДК. 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг

№	Наименование раздела	Объем часов		
		с/р	аудиторных	в том числе лаб.-прак. раб.
1.	Структура гостиничной индустрии	10	22	10
1.1	Общая характеристика гостиничной индустрии. Понятие «гостеприимство», составляющие индустрии гостеприимства.		4	
1.2	История развития гостиничной индустрии в Европе, Америке. Развитие в разные периоды.		4	
1.3	Принципы классификации гостиничных предприятий.		2	
1.4	Классификация гостиниц принятая в зарубежных странах и в России.		4	
1.5	Классификация гостиничных номеров гостиниц.		2	
1.6	Гостиничные цепи в России и за рубежом. История создания гостиничных цепей.		4	
1.7	Влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.		2	
2.	Организационная структура предприятий гостиничной индустрии	10	22	10
2.1	Формы собственности гостиничных предприятий.		2	
2.2	Организационная структура гостиничных предприятий, функциональный подход к организации гостиницы.		4	
2.3	Основные службы гостиниц.		2	
2.4	Предприятия питания и их типы. Характеристика предприятий питания в гостиничной индустрии.		2	
2.5	Особенности организации службы питания. Классы обслуживания.		2	
2.6	Принципы функционирования предприятий питания в гостиницах и туристских комплексах.		2	
2.7	Порядок сертификации гостиниц.		2	
2.8	Органы по сертификации гостиничного обслуживания.		2	
2.9	Перечень документов по организации, лицензированию и сертификации гостиниц.		2	
2.10	Требования к оформлению сертификационных документов.		2	
3.	Типы и способы бронирования	8	12	8
3.1	Форма и содержание организации обслуживания в гостиницах.		2	
3.2	Правила бронирования. Правила аннуляции брони.		2	
3.3	Способы бронирования. Центральная система бронирования.		2	
3.4	Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования.		2	
3.5	Типы бронирования.		2	
3.6	Взаимодействие гостиниц с туристскими фирмами.		2	
4.	Технология работы с заявками	4	8	4
4.1	Виды заявок.		2	
4.2	Этапы работы с заявками.		2	
4.3	Виды оплаты бронирования.		2	
4.4	Изменения в бронировании. Аннуляция бронирования.		2	
5.	Внесение данных по бронированию в программу гостиницы	4	6	4
5.1	Структура раздела бронирования в программе автоматизации гостиницы.		2	

5.2	Регистрация заявки.		2	
5.3	Изменение статуса номера.		2	
6.	Документационное обеспечение бронирования	4	6	4
6.1	Бланки бронирования. Правила оформление бланков для бронирования.		4	
6.2	Отчеты по бронированию.		2	
7.	Информирование потребителя о бронировании	5	10	5
6.1	Правила ведения телефонных переговоров.		2	
6.2	Факсимильный ответ.		2	
6.3	Электронные ответы.		2	
6.4	Правила оформление писем-ответов.		4	
8.	Взаимодействие службы бронирования с другими службами гостиницы	5	13	5
7.1	Принципы взаимодействия службы бронирования с другими отделами гостиницы.		2	
7.2	Способы организационных взаимодействий.		2	
7.3	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и другими отделами гостиницы.		2	
7.4	Причины искажения сообщений, поступающих от других служб.		4	
7.5	Возникновение конфликтов между сотрудниками.		3	
	Дифференцированный зачет		2	
	Всего часов:	50	101	50

3.3. Тематический план по учебной практике ПМ.01. «Бронирование гостиничных услуг»

№п/п	Наименование темы, раздела	Количество часов
	1 семестр	
1.	Вводный урок. Инструктаж по ТБ и ОТ обучающихся. Организация рабочего места.	6
2.	Подбор нормативных документов профессиональной деятельности.	6
3.	Технология взаимодействия гостиниц с туристскими фирмами.	6
4.	Ознакомительная экскурсия в санаторий «Обуховский»	6
5.	Изучение порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.	6
6.	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема, заказа и обеспечения бронирования	12
7.	Оформление бронирования с использованием телефона	6
8.	Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.	6
9.	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	6
10.	Оформление индивидуального бронирования.	6
11.	Информирование потребителя о бронировании в виде писем-ответов	6
12.	Установление контакта с Гостем по телефону, прояснение запроса гостя, консультирование гостя (презентация услуги или продукта).	6
13.	Осуществление кросс-продаж.	6
14.	Преодоление возражений гостя. Разрешение конфликтных ситуаций.	6
15.	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	6

16.	Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.	6
	Итого	102
	2 семестр	
17.	Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.	6
18.	Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.	6
19.	Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.	6
20.	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.	6
21.	Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.	12
22.	Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги, и состоянию номерного фонда.	6
23.	Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	6
24.	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	6
25.	Выполнение отчетов по бронированию.	6
	Дифференцированный зачёт	6
	Итого часов:	168

Содержание профессионального модуля
МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг
по специальности

Тема1. Структура гостиничной индустрии

Общая характеристика гостиничной индустрии. Понятие «гостеприимство», составляющие индустрии гостеприимства.

История развития гостиничной индустрии в Европе, Америке. Развитие в разные периоды.

Принципы классификации гостиничных предприятий.

Классификация гостиниц, принятая в зарубежных странах и в России.

Классификация гостиничных номеров гостиниц.

Гостиничные цепи в России и за рубежом. История создания гостиничных цепей.

Влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.

Практические работы:

1. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии в мире.
2. Изучение требований стандарта «Туристско–экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»
3. Круглый стол «Нормативные документы в профессиональной деятельности» (зачетное занятие по теме)

Самостоятельная работа:

1. Изучение требований документа «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» (подготовка к тестированию);
2. Обзор и анализ гостиничных цепей в России и за рубежом;
3. Подготовка зачетной работы по теме.

Тема2. Организационная структура предприятий гостиничной индустрии

Формы собственности гостиничных предприятий.

Организационная структура гостиничных предприятий, функциональный подход к организации гостиницы.

Основные службы гостиниц.

Предприятия питания и их типы. Характеристика предприятий питания в гостиничной индустрии.

Особенности организации службы питания. Классы обслуживания.

Принципы функционирования предприятий питания в гостиницах и туристских комплексах.

Порядок сертификации гостиниц.

Органы по сертификации гостиничного обслуживания.

Перечень документов по организации, лицензированию и сертификации гостиниц.

Требования к оформлению сертификационных документов.

Практические работы:

1. Анализ организационных структур гостиничных предприятий.
2. Основные службы гостиницы и их характеристика.
3. Характеристика предприятий питания.
4. Оформление сертификационных документов

Самостоятельная работа:

Тематика домашних заданий:

1. Определение организационных структур гостиничных предприятий.
2. Изучение и анализ предприятий питания.
3. Оформление комплекта документов к сертификации гостиницы.

Тема3. Типы и способы бронирования

Форма и содержание организации обслуживания в гостиницах.

Правила бронирования. Правила аннуляции брони.

Способы бронирования. Центральная система бронирования.

Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования.

Типы бронирования.

Взаимодействие гостиниц с туристскими фирмами.

Практические работы:

1. Договоры с турфирмами

2. Интернет бронирование

Самостоятельная работа:

1. Разработка условий договора гостиницы с турфирмой о квоте мест без гарантии заполнения.

Тема4. Технология работы с заявками

Виды заявок.

Этапы работы с заявками.

Виды оплаты бронирования.

Изменения в бронировании. Аннуляция бронирования.

Практические работы:

1. Технология работы с заявками

2. Технология работы по оплате гостиницы

Самостоятельная работа:

Подготовка к зачетному тестированию по теме

Тема5. Внесение данных по бронированию в программу гостиницы

Структура раздела бронирования в программе автоматизации гостиницы.

Регистрация заявки.

Изменение статуса номера.

Практические работы:

Бронирование номера в программе автоматизации гостиницы

Самостоятельная работа:

Найти и рассмотреть структуру раздела бронирования в автоматизированной программе гостиницы

Тема6. Документационное обеспечение бронирования

Бланки бронирования. Правила оформления бланков для бронирования.

Отчеты по бронированию.

Практические работы:

Оформление бланков для бронирования

Оформление отчетов по бронированию

Самостоятельная работа:

Рассмотрение образцов бланков для бронирования на сайтах российских и зарубежных отелей

Тема 7. Информирование потребителя о бронировании

Правила ведения телефонных переговоров.

Факсимильный ответ.

Электронные ответы.

Правила оформления писем-ответов.

Практические работы:

Оформление писем-ответов

Самостоятельная работа:

Подготовка сообщений по правилам этикета;

Составление словаря основных профессиональных терминов на русском языке.

Тема8. Взаимодействие службы бронирования с другими службами гостиницы

Принципы взаимодействия службы бронирования с другими отделами гостиницы.

Способы организационных взаимодействий.

Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и другими отделами гостиницы.

Причины искажения сообщений, поступающих от других служб.

Возникновение конфликтов между сотрудниками.

Практические работы:

Работа с сообщениями, поступающих от других служб

Решение конфликтов между сотрудниками и клиентами

Анализ служб гостиниц по взаимодействию друг с другом

Самостоятельная работа:

Изучение способов организационных взаимодействий

Рассмотрение информационных потоков и документооборота между службой бронирования и другими отделами гостиниц (работа с текстом)

Содержание по учебной практике ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг»

Подбор нормативных документов профессиональной деятельности.

Технология взаимодействия гостиниц с туристскими фирмами.

Ознакомительная экскурсия в санаторий «Обуховский»

Изучение порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.

Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема, заказа и обеспечения бронирования

Оформление бронирования с использованием телефона

Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.

Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

Оформление индивидуального бронирования.

Информирование потребителя о бронировании в виде писем-ответов

Установление контакта с Гостем по телефону, прояснение запроса гостя, консультирование гостя (презентация услуги или продукта).

Осуществление кросс-продаж.

Преодоление возражений гостя. Разрешение конфликтных ситуаций.

Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.

Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.

Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.

Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.

Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.

Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.

Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.

Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги, и состоянию номерного фонда.

Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам

Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.

Выполнение отчетов по бронированию.

Практические работы:

Информирования потребителя о бронировании;

Прием заказов на бронирование от потребителей;

Выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Программа учебной дисциплины реализуется на базе:

Учебного кабинета:

- организации деятельности службы бронирования.

Оборудование учебного кабинета:

- 30 посадочных мест;
- рабочее место преподавателя;
- комплект образцов документов по бронированию;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- комплект учебно-методической документации.

Другие средства обучения:

- бланки документов кассовой и отчетной документации;
- раздаточный материал;
- карточки для проверки знаний обучающихся;

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Основные источники:

1. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014.
2. Розанова, Т. П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : Практикум / Т. П. Розанова, Т. В. Муртузалиева. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012
3. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2014;
4. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: ПрофОбрИздат, 2015;
5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2015;
6. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2014;
7. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2014.

Дополнительные источники

1. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник.- М., 2012.
2. Котлер Ф., Боуэн Д. Маркетинг: Гостеприимство, туризм. 4-е издание. Зарубежный учебник для вузов. Москва: ЮНИТИ, 2015.
3. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. Учебник. – М.: Академия, 2013.
4. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны). Учебное пособие для вузов. – Санкт-Петербург: Питер, 2014.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

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

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

В процессе освоения модуля студентами оформляется Портфолио, которое они презентуют и защищают на квалификационном экзамене по профессиональному модулю.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь. Освоению модуля предшествует изучение дисциплин:

- ЕН.01. Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;
- ЕН.02. Экологические основы природопользования.

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

- МДК.01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» - дифференцированный зачет.
- Учебная практика – дифференцированный зачет.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на экзамене квалификационном.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы профессионального модуля обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю модуля, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях 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	<ul style="list-style-type: none"> – правильность организации рабочего места; – аргументированное использование законодательной и нормативной базы профессиональной деятельности; – точность оформления бронирования номера на электронных и бумажных носителях; – использование тактики ведения телефонных переговоров; – демонстрация процесса принятия заказа на бронирование гостиничных услуг. 	Защита и оценка практических занятий
ПК 1.2. Бронировать (номера/места и дополнительные услуги) и вести документацию	<ul style="list-style-type: none"> – правильность оформления журнала регистрации заявок бронирование номеров и дополнительных услуг; – точность оформления отчетов по бронированию; – выполнение бронирования различными методами; – демонстрация процесса бронирования гостиничных услуг. 	Защита и оценка практических занятий
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании (номеров/мест и дополнительных услуг)	<ul style="list-style-type: none"> – своевременность консультирования потребителей о применяемых способах бронирования; – правильность оформления писем-ответов о бронировании. 	Защита и оценка практических занятий

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней	<p>демонстрация интереса к будущей профессии через:</p> <ul style="list-style-type: none"> - повышение качества обучения по ПМ; - участие в НСО; - участие в студенческих олимпиадах, научных конференциях; - участие в органах студенческого 	наблюдение; мониторинг, оценка содержания портфолио студента.

устойчивый интерес	самоуправления; - участие в социально-проектной деятельности; - портфолио студента.	
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг; - эффективности и качество выполнения профессиональных задач.	Мониторинг и рейтинг выполнения работ на учебной и производственной практике.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	– решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в процессе бронирования номеров и дополнительных услуг гостиницы.	Практические работы на моделирование и решение стандартных и нестандартных ситуаций.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– получение необходимой информации из различных источников, включая электронные.	Подготовка рефератов, докладов, курсовое проектирование, использование электронных источников.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– оформление результатов самостоятельной работы с использованием ИКТ; – работа с Интернет.	Наблюдение за навыками работы в глобальных, корпоративных и локальных информационных сетях.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения и практики; – умение работать в группе; – наличие лидерских качеств; – участие в студенческом самоуправлении; – участие в спортивных, культурно-массовых мероприятиях.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы

<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p>	<ul style="list-style-type: none"> – проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий; – самоанализ и коррекция результатов собственной работы. 	<p>Деловые игры – моделирование социальных и профессиональных ситуаций; Мониторинг развития личностно-профессиональных качеств обучающегося; портфолио.</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<ul style="list-style-type: none"> – организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; – самостоятельный, профессионально-ориентированный выбор тематики творческих и проектных работ (курсовых, рефератов, докладов); – составление резюме; – посещение дополнительных занятий; – освоение дополнительных рабочих профессий; – обучение на курсах дополнительной профессиональной подготовки; – уровень профессиональной зрелости. 	<p>Контроль графика выполнения индивидуальной самостоятельной работы обучающегося; Открытые защиты творческих и проектных работ; Сдача квалификационных экзаменов и зачётов по программе ДПО.</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> – анализ инноваций в области технологических процессов гостиничных услуг; – использование «элементов реальности» в работах обучающихся (курсовых, рефератов, докладов) 	<p>Семинары; Учебно-практические конференции; Конкурсы профессионального мастерства; Олимпиады.</p>
<p>ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).</p>	<ul style="list-style-type: none"> – соблюдение техники безопасности; – соблюдение корпоративной этики (выполнение правил внутреннего распорядка); – ориентация на воинскую службу с учётом профессиональных знаний. 	<p>Тестирование по ТБ; Своевременность постановки на воинский учёт; Проведение воинских сборов.</p>