

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 «БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Рабочая программа может быть использована для укрупнённой группы профессий 43.00.00 Сервис по специальности 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

В процессе освоения профессионального модуля студент должен овладевать *общими 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.

ОК5.Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

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

ОК7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), за результат выполнения заданий.

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

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

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки), и профессиональной подготовке по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

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

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающиеся в ходе овладения профессионального модуля должны 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.

В результате освоения модуля обучающийся должен 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.

В результате освоения модуля обучающийся должен иметь *практический опыт*:

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

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.

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Объем профессионального модуля и виды учебной работы

ПК	Наименования междисциплинарных курсов	Всего часов <i>(макс. учебная нагрузка и практики)</i>	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка студента			Самостоятельная работа студента	
			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
	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» по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис

№	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	4	
1.2	История развития гостиничной индустрии в Европе, Америке. Развитие в разные периоды.		4	4
1.3	Принципы классификации гостиничных предприятий.		2	
1.4	Классификация гостиниц принятая в зарубежных странах и в России.	4	4	2
1.5	Классификация гостиничных номеров гостиниц.		2	
1.6	Гостиничные цепи в России и за рубежом. История создания гостиничных цепей.		4	4
1.7	Влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.	2	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	4	2
2.3	Основные службы гостиниц.		2	
2.4	Предприятия питания и их типы. Характеристика предприятий питания в гостиничной индустрии.	4	2	2
2.5	Особенности организации службы питания. Классы обслуживания.		2	2
2.6	Принципы функционирования предприятий питания в гостиницах и туристских комплексах.		2	
2.7	Порядок сертификации гостиниц.	2	2	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	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	2
3.3	Способы бронирования. Центральная система бронирования.		2	2
3.4	Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования.	4	2	2
3.5	Типы бронирования.		2	
3.6	Взаимодействие гостиниц с туристскими фирмами.	4	2	2
4.	Технология работы с заявками	4	8	4
4.1	Виды заявок.		2	
4.2	Этапы работы с заявками.	4	2	2

4.3	Виды оплаты бронирования.		2	
4.4	Изменения в бронировании. Аннуляция бронирования.		2	2
5.	Внесение данных по бронированию в программу гостиницы	4	6	4
5.1	Структура раздела бронирования в программе автоматизации гостиницы.	4	2	
5.2	Регистрация заявки.		2	2
5.3	Изменение статуса номера.		2	2
6.	Документационное обеспечение бронирования	4	6	4
6.1	Бланки бронирования. Правила оформления бланков для бронирования.		4	2
6.2	Отчеты по бронированию.	4	2	2
7.	Информирование потребителя о бронировании	5	10	5
6.1	Правила ведения телефонных переговоров.	2	2	
6.2	Факсимильный ответ.		2	2
6.3	Электронные ответы.		2	2
6.4	Правила оформления писем-ответов.	3	4	1
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	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	4	
7.5	Возникновение конфликтов между сотрудниками.	1	3	3
	Дифференцированный зачет		2	
	Всего часов:	50	101	50

3.3. Тематический план
по учебной практике ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг
по программе подготовки специалистов среднего звена **43.02.11 Гостиничный сервис**

№ 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 программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис

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:

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

Самостоятельная работа:

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

Тема 2. 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:

- Анализ организационных структур гостиничных предприятий.
- Основные службы гостиницы и их характеристика.
- Характеристика предприятий питания.
- Оформление сертификационных документов

Самостоятельная работа:

- Определение организационных структур гостиничных предприятий.
- Изучение и анализ предприятий питания.
- 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:

- Договоры с турфирмами
- Интернет бронирование

Самостоятельная работа:

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

Тема 4. Технология работы с заявками

Виды заявок. Этапы работы с заявками. Виды оплаты бронирования. Изменения в бронировании. Аннуляция бронирования.

Практические работы:

- Технология работы с заявками
- Технология работы по оплате гостиницы

Самостоятельная работа:

- Подготовка к зачетному тестированию по теме

Тема 5. 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

Тема 6. 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.

Тема 8. 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
по учебной практике **ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг**
по программе подготовки специалистов среднего звена **43.02.11 Гостиничный сервис**

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.

Реализация учебной дисциплины осуществляется на базе учебного кабинета, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет. В кабинете имеется мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

Оборудование учебного кабинета:

- наличие посадочных мест по количеству учащихся;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Муртузалиева Т.В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: Учебно-практическое пособие / Муртузалиева Т.В., Розанова Т.П., Тарасенко Э.В. - М.: Дашков и К, 2014 год
2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014 год

Дополнительные источники:

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

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 дисциплины:

-ЕН.01. Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

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 устойчивый интерес	демонстрация интереса к будущей профессии через: <ul style="list-style-type: none"> - повышение качества обучения по ПМ; - участие в НСО; - участие в студенческих олимпиадах, научных конференциях; - участие в органах студенческого самоуправления; - участие в социально-проектной деятельности; - портфолио студента. 	наблюдение; мониторинг, оценка содержания портфолио студента.
ОК 2. Организовывать	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области	Мониторинг и рейтинг выполнения работ на

собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	бронирования гостиничных услуг; - эффективности и качество выполнения профессиональных задач.	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
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	– проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий; – самоанализ и коррекция результатов собственной работы.	Деловые игры – моделирование социальных и профессиональных ситуаций; Мониторинг развития личностно-профессиональных качеств обучающегося; портфолио.

<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>

