

**УТВЕРЖДЕНО:**  
**Ученым советом Института**  
**сервисных технологий**  
**Протокол № 12 от «20» февраля**  
**2020 г.**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ИЗДАНИЕ ПО**  
**МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ**  
**МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования**  
**гостиничных услуг**

**по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

**1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
«Бронирование гостиничных услуг»  
включающий междисциплинарный курс  
«МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных  
услуг »**

**1.1. Область применения программы**

Программа профессионального модуля (далее программа) – является частью программы подготовки специалиста среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис.

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК)

- 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
- 1.2. Бронировать и вести документацию.
- 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 обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

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

**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.

### **1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – 184 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося -112 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося -96 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 16 часов;

учебной и производственной практики – 72 часа.

Форма промежуточной аттестации: другие формы контроля (другие формы контроля 3–й семестр)

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
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. Тематический план профессионального модуля

##### ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося				Самостоятельная работа обучающегося		Учебная практика, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>(если предусмотрена рассредоточенная практика)</i>
			Всего, часов	Лекции, уроки	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
ПК 1.1., 1.2., 1.3.	Раздел 1. МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	112	96	64	32	-	16	-	36	-
	Учебная практика (по профилю специальности), часов <i>(если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</i>	36							-	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов <i>(если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</i>	36							36	
	<b>Всего:</b>	<b>184</b>	<b>96</b>	<b>64</b>	<b>32</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

#### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»

\* Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций, умений и знаний.

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. ПМ.01 Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.</b>			
<b>МДК 1. Организация деятельности служб бронирования</b>			
<b>Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.</b>	<b>Содержание</b>		
	1. Введение. Гостиничный бизнес России в прошлом и на современном этапе. История развития гостиничного бизнеса в России.	2	2-3
	2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации согласно нормативным документам. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам.	2	2-3
	<b>Практические занятия</b>		
<b>Тема 1.2. Бронирование как начало операционного процесса обслуживания гостей.</b>	1. Характеристика индустрии размещения Московской области. Классификация средств размещения.	2	
	<b>Содержание</b>		
	1. Основные этапы операционного процесса обслуживания гостей.	2	2-3
	2. Жизнедеятельность гостиницы. Понятие «бронирование» и его роль в процессе обслуживания.	2	2-3
<b>Практические занятия</b>			
<b>Раздел 2. ПМ.01 Организация службы бронирования.</b>			
<b>Тема 2.1 Организация деятельности службы бронирования.</b>	<b>Содержание</b>		
	1. Служба бронирования: цели, основные функции, проблемы службы бронирования. Организационная структура службы бронирования (состав службы). Технология работы службы бронирования.	2	2-3
	2. Организация рабочего места сотрудника службы бронирования, стандартное оборудование.	2	2-3

	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Квалификационные требования к работникам службы бронирования гостиницы. Ресурсы, выделяемые в пользование начальнику службы бронирования. Внутренние взаимодействия сотрудников персонала службы бронирования	2	
<b>Раздел 3. ПМ.01 Виды и способы бронирования.</b>				
<b>Тема 3.1. Виды бронирования.</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования	2	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Преимущества и недостатки каждого из видов бронирования по отношению к гостю, по отношению к гостинице.	2	
<b>Тема 3.2. Способы бронирования.</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице. Способы бронирования (устный, письменный, компьютерный).	2	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Анализ бронирования с использованием Интернета и туроператора.	2	
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 3. ПМ.01</b>				
1 Реферат на тему: «Анализ службы бронирования гостиничного предприятия...»			2	
<b>Раздел 4. ПМ.01 Виды заявок по бронированию и действия по ним.</b>				
<b>Тема 4.1. Виды заявок по бронированию и действия по ним.</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Этапы работы с заявками.	2	2-3
	2.	Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2	2-3
<b>Раздел 5. ПМ.01 Ведение учёта и хранение отчётных данных.</b>				
<b>Тема 5.1. Внесение данных по бронированию в базу данных гостиницы.</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Структура раздела бронирования в базе данных гостиницы. Автоматизированные системы управления в гостиницах.	2	2-3
	2.	Регистрация заявки в базе данных гостиницы. Изменение статуса номера в базе данных гостиницы.	2	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Бронирование номера в программе автоматизации гостиницы.	2	

<b>Тема 5.2.</b> Документационное обеспечение бронирования для хранения отчётных данных.	<b>Содержание</b>			
	1.	Правила заполнения и хранения отчетных данных процесса бронирования. Бланки и формы по бронированию.	2	2-3
	2.	Виды отчетов по бронированию и правила их составления.	2	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
1.	Правила и стандарты ведения документооборота. Формы, бланки заявок на бронирование. Оформление бланков для бронирования.	2		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 5. ПМ.01</b>				
<b>Тематика домашних заданий</b>				
1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Составление словаря профессиональных терминов. Подготовка конспектов.			2	
2. Подготовка рефератов «Современные базы данных для гостиниц».			2	
<b>Раздел 6. ПМ.01 Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.</b>				
<b>Тема 6.1.</b> Последовательность резервирования мест в гостинице.	<b>Содержание</b>			
	1.	Последовательность резервирования мест в гостинице.	2	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
1.	Виды оплаты за бронирование.	2		
<b>Тема 6.2.</b> Технология резервирования мест в гостинице.	<b>Содержание</b>			
	1.	Технология резервирования мест в гостинице.	2	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
1.	Анализ бронирования при непосредственном общении с гостем. Технология составления и оформления отчетов по бронированию.	2		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 6. ПМ.01</b>				
<b>Тематика домашних заданий</b>				
1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Составление словаря профессиональных терминов.			2	
2. Подготовка рефератов «Виды оплаты за бронирование».			2	
<b>Раздел 7. ПМ.01 Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов.</b>				
<b>Тема 7.1.</b> Состав и функции	<b>Содержание</b>			
	1.	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы	2	2-3

<b>информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов на бронирование.</b>		бронирование.		
	2.	Функции информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов на бронирование.	2	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Характеристика информационных и телекоммуникационных технологий для бронирования при приеме заказов.	2	
<b>Тема 7.2. Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов.</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Возможности информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов. Анализ бронирования с использованием профессиональных программ.	2	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службы бронирования на примере АСУ Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera и др. при приеме заказов.	2	
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 7. ПМ.01</b>				
<b>Тематика домашних заданий</b>				
	1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка презентации «Глобальные системы бронирования». Составление словаря профессиональных терминов. Подготовка конспектов.		2	
<b>Раздел 8. ПМ.01 Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.</b>				
<b>Тема 8.1. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Способы бронирования. Способы резервирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.	2	2-3
	2.	Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных. Правила заполнения бланков бронирования для компаний.	2	2-3
	3.	Правила заполнения бланков бронирования для турагентств. Правила заполнения бланков бронирования для операторов.	2	2-3
<b>Раздел 9. ПМ.01 Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования.</b>				
<b>Тема 9.1. Особенности и методы</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Определение и показатели бронирования. Изучение способов гарантирования бронирования.	2	2-3

<b>гарантированного бронирования.</b>	2.	Особенности гарантированного бронирования. Методы гарантированного бронирования.	2	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Понятие счета-неустойки. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и через туроператора. Анализ бронирования через сайты отелей и системы Интернет-бронирования.	2	
<b>Тема 9.2. Особенности и методы негарантированного бронирования.</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Особенности негарантированного бронирования.	2	2-3
	2.	Методы негарантированного бронирования.	2	2-3
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 9. ПМ.01</b>				
<b>Тематика домашних заданий</b>				
1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Составление словаря профессиональных терминов. Разбор ситуационных задач по теме.			2	
2. Подготовка сообщений «Особенности двойного бронирования».			2	
<b>Раздел 10. ПМ.01 Правила аннулирования бронирования.</b>				
<b>Тема 10.1. Правила аннулирования бронирования.</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Процесс аннулирования бронирования. Виды отказов от бронирования.	2	2-3
	2.	Правила аннулирования бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.	2	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
1.	Оформление аннуляции бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.	2		
<b>Раздел 11. ПМ.01 Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.</b>				
<b>Тема 11.1. Правила ведения телефонных переговоров.</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. Ознакомление с правилами ведения телефонных переговоров. Этикет телефонных переговоров в гостинице. Правила ведения телефонных переговоров с потребителями.	2	2-3

	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Деловой этикет в сфере гостеприимства: деловые переговоры, этикет телефонных переговоров, профессиональная этика, корпоративная этика.	2	
<b>Тема 11.2. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. Ознакомление с правилами поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	2	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Характеристика конфликтных ситуаций. Возможные способы предотвращения различных конфликтных ситуаций.	2	
<b>Раздел 12. ПМ.01 Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</b>				
<b>Тема 12.1. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Состав, функции использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	2	2-3
	2.	Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	2	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Использование информационных и телекоммуникационных технологий управления для обеспечения процесса бронирования на примере АСУ Fidelio.	2	
<b>Учебная практика (для СПО – (по профилю специальности))</b>				
<b>Виды работ</b>				
Организация практики, инструктаж по охране труда			2	3
Изучение принятия заказа на бронирование от гостя по Интернету (email.)			2	3
Изучение принятия заказа на бронирование от гостя по телефону			2	3
Анализ оформления заявки на групповое бронирование			6	3
Анализ оформления заявки на трансфер			6	3
Анализ оформления письма-ответа на бронирование в электронном виде			6	3
Разработка рекомендаций по информированию гостя о бронировании по телефону			4	3
Изучение проведения аннуляции бронирования			4	3
Оформление отчета по практике			4	3
<b>Производственная практика (для СПО – (по профилю специальности))</b>				

<b>Виды работ</b>		
Организация практики, инструктаж по охране труда	2	3
Самостоятельно принять заказ на бронирование от гостя по Интернету (email.)	2	3
Самостоятельно принять заказ на бронирование от гостя по телефону	2	3
Самостоятельно оформить заявку на групповое бронирование	6	3
Самостоятельно оформить заявку на трансфер	6	3
Самостоятельно оформить письмо-ответ на бронирование в электронном виде	6	3
Самостоятельно проинформировать гостя о бронировании по телефону	4	3
Самостоятельно произвести аннуляцию бронирования	4	3
Оформление отчета по практике	4	3
<b>Всего</b>	<b>184</b>	

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

**Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета** организации деятельности службы бронирования и тренингового кабинета службы бронирования гостиничных услуг .

Оборудование учебного кабинета: Учебная мебель, доска, ПК-13, Система Интернет , Мини-Отель (бесплатное)

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

1. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие/Мазилкина

Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016 Режим доступа

<http://znanium.com/catalog/product/519133>

2. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа

<http://znanium.com/catalog/product/415579>.

Дополнительные источники:

1. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие/Мазилкина

Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016 Режим доступа

<http://znanium.com/catalog/product/519133>

2. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа

<http://znanium.com/catalog/product/415579>

### **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.

Освоению данного профессионального модуля предшествуют дисциплины:  
-ОГСЭ.03. Иностранный язык;  
-ЕН.01. Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;  
-ОГСЭ.01. Основы философии;  
-ОГСЭ.02. История;  
-ОП.01. Менеджмент;

Практика представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практикоориентированную подготовку обучающегося. При реализации профессионального модуля предусматривается учебная практика (по профилю специальности) и производственная практика. Учебная практика и производственная практика (по профилю специальности) проводится по окончании изучения профессиональных модулей.

Аттестация по итогам учебной практики (по профилю специальности) осуществляется по результатам защиты отчетов по практике.

Консультации для обучающихся организуются на основе графиков на протяжении всего процесса освоения профессионального модуля (индивидуальные, групповые, письменные, устные) из расчета 4 часа на одного студента в год. Обязательной формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю является дифференцированный зачет в 2 семестре и другие формы контроля в 1 семестре.

Итоговой формой аттестации по профессиональному модулю является квалификационный экзамен. Экзамен проверяет готовность обучающегося к выполнению указанного вида профессиональной деятельности и сформированность у него компетенций. Квалификационный экзамен проводится по окончании освоения программы профессионального модуля и представляет собой форму независимой оценки результатов обучения с участием работодателей.

Условием допуска к экзамену является успешное освоение обучающимися всех элементов программы профессионального модуля и предусмотренных практик. Учет учебных достижений обучающихся проводится при помощи различных форм текущего контроля: оценка в ходе выполнения практических работ, демонстрация выполнения производственных профессиональных задач, выполнение контрольных работ, демонстрация выполнения самостоятельной работы.

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу : реализация основной профессиональной программы по специальности обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля. Обязателен опыт на предприятиях соответствующей профессиональной

сферы, прохождение стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Инженерно-педагогический состав: Руководители структурных подразделений ,ведущие специалисты гостиничного сервиса. Педагогические кадры ,имеющие высшее образование ,соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля,стаж практической работы по данному направлению более 3-х лет.

## **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	<ul style="list-style-type: none"><li>- точность и правильность оформления заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, через Интернет, центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языках;</li><li>- правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера (при непосредственном общении с гостем и по телефону);</li><li>- полнота предоставляемой гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;</li><li>- правильность применения базы данных постоянных гостей при приёме заявки на резервирование номера;</li><li>- грамотность и точность регистрации и ведения учёта принятых заявок на резервирование номеров</li></ul>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- при выполнении и защите результатов практических занятий;</li><li>- при выполнении работ на производственной практике;</li><li>-при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</li></ul>

<p>ПК 1.2. Бронировать и вести документацию</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему;</li> <li>- правильность оформления блока группы бронирования по фамилиям гостей;</li> <li>уведомление о подтверждении/аннулировании бронирования и визовой поддержке;</li> <li>- правильность внесения изменения в заказ на бронирование и перебронирование номера;</li> <li>- грамотность обоснования аннулирования бронирования;</li> <li>- правильность составления графика заезда гостей и составления отчётов по бронированию мест в отеле;</li> <li>- правильность формирования плана загрузки номерного фонда на день</li> </ul>	
<p>ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотность ведения телефонных переговоров;</li> <li>- правильность использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приёма заказа и обеспечения бронирования</li> </ul>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении и защите результатов практических занятий;</li> <li>- при выполнении работ на производственной практике;</li> <li>- при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</li> </ul>

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.

<p><b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b></p>	<p><b>Основные показатели оценки результата</b></p>	<p><b>Формы и методы контроля и оценки</b></p>
--	---	--

<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;</li> <li>- способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т. д.;</li> <li>- наличие положительных отзывов по итогам учебной практики</li> </ul>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении и защите результатов практических занятий;</li> <li>- при выполнении работ на производственной практике;</li> <li>- при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</li> </ul>
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг;</li> <li>- полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач</li> </ul>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении и защите результатов практических занятий;</li> <li>- при выполнении работ на производственной практике;</li> <li>- при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</li> </ul>
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства;</li> <li>- принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг</li> </ul>	
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</li> </ul>	
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности</li> </ul>	
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями и кураторами</li> </ul>	

руководством, потребителями	практики в ходе обучения	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	– самоанализ и коррекция результатов собственной работы; – проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	– проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; – анализ инноваций в области бронирования гостиничных услуг	

*Результаты указываются в соответствии с паспортом программы и разделом 2. Перечень форм контроля должен быть конкретизирован с учетом специфики обучения по программе профессионального модуля.*