

«УТВЕРЖДАЮ»

Заместитель директора по УВР
ГБПОУ Уфимский торгово –
экономический колледж

 Т.А. Ушакова

Приказ № 218 о/д от 08.09.2015 г.

Внеучрежденческое:

Зам. директора по УВР

Ушаков А.В. Ушаков

№ п 2229 от 21.08.16г

Внеучрежденческое:

Зам. директора по УВР

Ушаков А.В. Ушаков

№ п 2379 от 30.08.17г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 01. БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) и примерной программы (базисный учебный план) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО)

43.02.11 Гостиничный сервис.

Организация-разработчик: государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Уфимский торгово-экономический колледж»

Разработчик:

Шарафутдинова Н.Ф., преподаватель

Заключение Республиканского экспертного совета по профессиональному образованию при ГБОУ РУМНЦ МО РБ Секция среднего профессионального образования протокол № 05/11 от 24.08.2011 г.

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Аннотация к рабочей программе профессионального модуля 01. Бронирования гостиничных услуг

1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Бронирование гостиничных услуг** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
2. Бронировать и вести документацию.
3. Информировать потребителя о бронировании.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в профессиональной подготовке по программе 11695 «Горничная».

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:

- ✓ приёма заказов на бронирование от потребителей;
- ✓ выполнения бронирования и ведения его документального обеспечения;
- ✓ информировании потребителя о бронировании.

Обязательная часть

уметь:

- ✓ организовывать рабочее место службы бронирования;
- ✓ оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- ✓ вести учёт и хранение отчётных 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 приёма 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 приёма заказов;
- ✓ правила заполнения бланков заказов бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- ✓ особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- ✓ правила аннулирования бронирования;
- ✓ правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- ✓ состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения бронирования.

3. Структура модуля.

Основные понятия гостиничной индустрии. Понятие о бронировании гостиничных услуг. Технология бронирования мест и номеров в гостинице.

4. Основные образовательные технологии.

Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов по изучению нормативной и законодательной базы, реферирование по заданной тематике, подготовка сообщений, контрольные работы, учебная практика.

5. Требования к результатам освоения дисциплины.

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

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 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.

6.Общая трудоёмкость модуля: 192 часа.

7.Форма контроля: дифференцированный зачет по МДК и учебной практике, квалификационный экзамен по ПМ.

8.Составитель: Шарафутдинова Назира Фагимовна, преподаватель высшей квалификационной категории.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	15
6. ПРИЛОЖЕНИЕ 1.ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЁННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ	18

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Бронирование гостиничных услуг

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Бронирование гостиничных услуг** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
2. Бронировать и вести документацию.
3. Информировать потребителя о бронировании.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в профессиональной подготовке по программе 11695 «Горничная».

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:

- ✓ приёма заказов на бронирование от потребителей;
- ✓ выполнения бронирования и ведения его документального обеспечения;
- ✓ информировании потребителя о бронировании.
- ✓

Обязательная часть

уметь:

- ✓ организовывать рабочее место службы бронирования;
- ✓ оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- ✓ вести учёт и хранение отчётных 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 приёма 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 приёма заказов;
- ✓ правила заполнения бланков заказов бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- ✓ особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- ✓ правила аннулирования бронирования;
- ✓ правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- ✓ состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения бронирования.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 192 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 120 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 80 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 40 часов;

учебной и производственной практики – 72 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися 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 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 СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1, 2, 3	Раздел 1. Организация резервирования гостиничных номеров	192	80	40	-	40	-	72	-
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	-						-	-
	Всего:	192	80	40	-	40	-	72	-

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся,	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел ПМ 1. Организация резервирования гостиничных номеров		192	
МДК.01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг		120	
Тема 1.1. Основные понятия гостиничной индустрии	<i>Содержание</i>	14	
	1. <i>Понятие «гостиница». Виды услуг, предоставляемых в гостиницах и туристических комплексах, их классификация.</i>	2	1
	2. <i>Классификация гостиниц и гостиничных номеров по различным признакам.</i>	4	1
	3. <i>Классификация служб гостиницы, их характеристика. Требования, предъявляемые к их работникам.</i>	4	1
	4. <i>Организационная структура гостиниц и туристических комплексов.</i>	2	1
	<i>Практические занятия</i> 1. <i>Определение и присвоение определенной категории гостинице.</i>	2	
Тема 1.2 Понятие о бронировании	<i>Содержание</i>	16	
	1. Основные нормативные документы, регулирующие предоставление услуги бронирования в гостиницах. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ и РБ. Закон «О защите прав потребителей».	10	2

гостиничных услуг	2.	Понятие и последовательность бронирования мест и номеров в гостинице. Служба бронирования мест и номеров в гостинице: состав, функции, предъявляемые требования. Организация рабочего места службы бронирования.		2
	3.	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования		2
	Практические занятия		6	
	1.	Организация рабочего места сотрудников службы бронирования.		
Тема 1.3. Технология бронирования мест и номеров в гостинице	Содержание		50	
	1.	Способы бронирования мест и номеров в гостинице. Характеристика особенностей письменного способа бронирования мест и номеров в гостинице посредством писем, телеграмм, факсов.	18	2
	2.	Характеристика особенностей устного бронирования мест и номеров в гостинице. Технология ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.		2
	3.	Характеристика особенностей компьютерного бронирования мест и номеров в гостинице. Системы бронирования.		2
	4.	Виды бронирования мест и номеров в гостинице. Понятие и особенности негарантированного бронирования.		2
	5.	Понятие и особенности осуществления различных видов гарантированного бронирования.		2
	6.	Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.		1
	7.	Технология регистрации заявок и формирования перспективного плана загрузки гостиницы.		2
	8.	Технология подтверждения различных видов бронирования.		1
	9.	Технология осуществления аннуляции бронирования.		1
	Практические занятия		32	
	1.	Деловая игра по демонстрации диалога с потенциальным потребителем при устном бронировании.		
	2.	Технология заполнения бланков заявки при устном бронировании		
	3.	Деловая игра по демонстрации диалога с потенциальным потребителем при телефонном бронировании.		
4.	Технология заполнения бланков заявки при телефонном бронировании.			
5.	Деловая игра по составлению подтверждения потребителю гостиничных услуг различных видов.			
6.	Деловая игра по составлению текста аннуляции бронирования.			

<p>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. Самостоятельное изучение законодательных и нормативно- правовых актов.</p> <p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Проведение маркетинговых исследований рекламы гостиничных услуг города и Республики для выявления наиболее оптимальных видов рекламы на рынке гостиничных услуг РБ. 2.Составление отчета по маркетинговым исследованиям. 3.Посещение специализированных выставок по индустрии туризма и гостеприимства. 4. Изучение назначения, классификации, устройства, технической характеристики различных видов информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования 5. Изучение информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования, применяемых в различных Международных гостиничных цепях. 	40
<p>Учебная практика Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ознакомление с устройством информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования; - приобретение умения безопасной эксплуатации информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования; - ознакомление и выбор программного обеспечения, используемого для обеспечения процесса бронирования; - приобретение умений и навыков работы с помощью информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. - ознакомление с предприятием гостиничного сервиса и организацией охраны труда; - ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования предприятия гостиничного сервиса; - воспроизведение диалога с потенциальным потребителем при устном бронировании в соответствии с корпоративными правилами гостиницы; - заполнение бланка заявки при устном бронировании в соответствии с эталоном; - воспроизведение диалога с потенциальным потребителем при телефонном бронировании в соответствии с корпоративными правилами гостиницы; - заполнение бланка заявки при телефонном бронировании в соответствии с корпоративными правилами гостиницы и эталоном; 	72

- заполнение журнала с зарегистрированными заявками в соответствии с корпоративными правилами гостиницы и эталоном;
- регистрирование негарантированной заявки в электронной системе бронирования отеля и присвоение ей порядкового номера в соответствии с корпоративной политикой данного предприятия;
- регистрирование гарантированной заявки в электронной системе бронирования отеля и присвоение ей специального порядкового номера после получения полной оплаты за весь период пребывания в гостинице в соответствии с корпоративной политикой данного предприятия;
- регистрирование гарантированной заявки в электронной системе бронирования отеля и присвоение ей специального порядкового номера после внесения депозита (аванса в соответствии с корпоративной политикой данного предприятия);
- регистрирование гарантированной заявки в электронной системе бронирования отеля и присвоение ей специального порядкового номера после получения реквизитов кредитной карты гостя в соответствии с корпоративной политикой данного предприятия;
- регистрирование гарантированной заявки в электронной системе бронирования отеля и присвоение ей специального порядкового номера после получения гарантийного письма от организации в соответствии с корпоративной политикой данного предприятия;
- регистрирование гарантированной заявки в электронной системе бронирования отеля и присвоение ей специального порядкового номера при наличии туристского ваучера в соответствии с корпоративной политикой данного предприятия;
- формирование перспективного плана загрузки гостиницы;
- заполнение бланка подтверждения бронирования в соответствии с корпоративной политикой данного предприятия;
- заполнение бланка аннуляции бронирования в соответствии с корпоративной политикой данного предприятия;
- отправление потребителю письма–уведомления, факс или электронное сообщение с заполненным бланком подтверждения или аннуляции заказа.

Всего

192

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов: «Организации деятельности службы бронирования»; «Безопасность жизнедеятельности и охраны труда»; «Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей».

Тренинговые кабинеты: «Информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности»; «Служба приема и размещения гостей»; «Служба бронирования гостиничных услуг».

Оборудование учебных кабинетов и рабочих мест кабинетов:

- комплекты нормативной документации (Технические регламенты, стандарты, технические условия, СанПиНы);
- комплекты бланков документации;
- комплекты учебно-методической документации;
- наглядные пособия (планшеты, плакаты).

Оборудование мастерских и рабочих мест мастерских:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место сотрудника службы бронирования;
- компьютеры со специальным программным обеспечением;
- образцы бланков.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику, которую рекомендуется проводить концентрированно.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Постановление правительства РФ от 25.04.1997 №490
2. ГОСТ Р 50645 - 94 «Классификация гостиниц».
3. ГОСТ Р 51185 - 98 «Средства размещения. Общие требования».
4. Федеральный закон РФ от 14.11.1996 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
5. ГОСТ Р 50644 - 94 «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».
6. 13.ГОСТ Р 50681 - 94 «Проектирование туристских услуг».
7. Закон РФ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения №52-903 от 30.03.1999»
8. Тимохина Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов: Учебное пособие 3-е изд, перераб. и доп. – М.: ИД "Форум": ИНФРА-М, 2015.- 352 с.
9. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2014.- 331 с.
10. Ляпина И. Ю. «Организация и технология гостиничного обслуживания»:

учебник для профессионального образования - второе издание, стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2015- 208 с.

11. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования – 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 240с

12. Павлова Н.В. Администратор гостиницы: учебное пособие для сред. Проф. Образования – 1-е издание/ М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 80с

Дополнительные источники:

1) Учебники и учебные пособия:

1. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие - Москва: КНОРУС, 2017 - 414 с.

2. Бондаренко Г. А. Гостиничное и ресторанное хозяйство: учебно-практическое пособие. - Минск: БГЭУ, 2015.

3. Безруков С.В. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничных предприятий учебник для студ. Учреждений сред. Проф. Образования. – М.: издательский центр «Академия», 2017. – 208 с.

4. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие. – М.: Издптельско-торговая корпорация «Дашков и К», 2015. – 328 с.

5. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. – М.: КНОРУС, 2014. – 168 с.

6. Гостиничное дело: Учебное пособие, 2-е изд., перераб и доп. Стандарт 3-го поколения. – СПб.: Питер, 2016. – 336 с.

2) Отечественные журналы:

1. «Отель»;

2. «Гостиница и ресторан»;

3. «5 звёзд»;

4. «Гостеприимство».

3) Интернет-ресурсы:

1. www.consultant.ru – «Консультант Плюс»;

2. www.edu.ru- каталог образовательных ресурсов.

3. www.tourlib.net.

4. Электронно-библиотечная система Znanium.com: <http://znanium.com/>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг» является освоение дисциплины «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности» и «Здания и инженерные системы гостиниц».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Бронирование гостиничных услуг» специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин: «Менеджмент»; «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»; «Экономика организации»; «Бухгалтерский учет»; «Здания и инженерные системы гостиниц»; «Безопасность жизнедеятельности».

Мастера: наличие высшего профессионального образования с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

**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
ПК1.1.Принимать заказ от потребителей и оформлять его	<p>1. Грамотность воспроизведения диалога на различных языках с потенциальным потребителем при устном и телефонном бронировании в соответствии с корпоративными правилами гостиницы.</p> <p>2. Грамотность заполнения бланков заявки и журнала регистрации на различных языках в соответствии с корпоративными правилами гостиницы и образцом.</p>	<p>Оценка по практическому занятию</p> <p>Экспертное наблюдение в период производственной практики</p>
ПК1.2. Бронировать и вести документацию	<p>1. Своевременность и правильность регистрации гарантированных и негарантированных заявок в соответствии с:</p> <p>1) правилами предоставления гостиничных услуг в РФ и РБ.</p> <p>2) законом «О защите прав потребителей».</p> <p>3) корпоративной политикой данного предприятия.</p> <p>2. Грамотное формирование перспективного плана загрузки гостиницы.</p>	<p>Экспертное наблюдение в период производственной практики</p> <p>Экспертное наблюдение в период производственной практики</p>
ПК1.3. Информировать потребителя о бронировании	<p>1. Правильность заполнения бланка подтверждения бронирования на различных языках в соответствии с:</p> <p>1) правилами предоставления гостиничных услуг в РФ и РБ.</p> <p>2) законом «О защите прав потребителей».</p> <p>3) корпоративной политикой данного предприятия.</p> <p>2. Правильность заполнения бланка аннуляции бронирования на различных языках в соответствии с:</p> <p>1) правилами предоставления гостиничных услуг в РФ и РБ.</p> <p>2) законом «О защите прав потребителей».</p> <p>3) корпоративной политикой данного предприятия.</p> <p>3. Своевременность отправления</p>	<p>Оценка по практическому занятию</p> <p>Оценка по практическому занятию</p> <p>Экспертное наблюдение в период</p>

	потребителю письма–уведомления, факс или электронное сообщение с заполненным бланком подтверждения или аннуляции заказа.	производственной практики
--	--	---------------------------

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Постоянство демонстрации интереса к будущей профессии через качественное обучение и активное участие во внутриколледжных, городских, республиканских Всероссийских мероприятиях профессиональной направленности	Интерпретация результатов мониторинга за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Самоорганизация собственной деятельности в конкретной ситуации Оптимальность выбора и применения типовых методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг Адекватность самооценки эффективности и качества выполняемых работ в реальной ситуации	Качество содержания портфолио обучающегося, наличие достижений
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Оптимальность решения нестандартных профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг Осознанность ответственности за принятые решения	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Грамотность и скорость поиска необходимой информации для выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития Эффективность использования полученной информации	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в	Правильность владения технологиями информационно-коммуникационной культуры	

профессиональной деятельности.	Целесообразность анализа и оценки полученной информации	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Толерантность поведения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, руководством и потребителями	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Грамотность формулирования цели, мотивации деятельности подчиненных. Правильная организация и контролирование работы. Осознанность ответственности за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Целесообразность определенных задач профессионального и личностного развития Эффективность самообразования Демонстрация профессионального роста	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Своевременность и оптимальность принятых решений в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	

6. ПРИЛОЖЕНИЕ 1.
ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ

№ изменения, дата внесения изменения; № страницы с изменением;	
БЫЛО	СТАЛО
<p>В разделе 1 было 2 темы: Тема 1.1 Понятие о бронировании гостиничных услуг; Тема 1.2 Технология бронирования мест и номеров в гостинице</p>	<p>В разделе 3 темы: Тема 1.1. Основные понятия гостиничной индустрии Тема 1.2 Понятие о бронировании гостиничных услуг Тема 1.3. Технология бронирования мест и номеров в гостинице Введенная тема 1.1., за счет перераспределения часов внутри раздела, позволяет дать основные понятия гостеприимства, без которых невозможно иметь представление о данной деятельности</p>
Основание: письмо-запрос работодателя	