

**КОМПЛЕКСНАЯ ПРОГРАММА
РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ НА 2016-2017 ГОДЫ**

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 01. БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Для специальности СПО 43.02.11. Гостиничный сервис

(базовый уровень подготовки)



(программа подготовки специалистов среднего звена)

укрупненная группа

43.00.00. Туризм и сервис


ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Программы профессионального модуля ПМ.01.Бронирование гостиничных услуг

Рассмотрена и одобрена
предметно-цикловой комиссией

Протокол № 1

от «30» августа 2016 г.

Председатель 

Утверждаю

зам директора по УПР



«30» августа 2016г.

Программа профессионального модуля ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту в части требований к результатам освоения программы подготовки квалифицированных служащих по специальности 43.02.11. «Гостиничный сервис» и учебному плану, разработанному в соответствии с потребностями работодателей и особенностями развития отрасли «Сервис» Тамбовского региона.

Организация разработчик:

Тамбовское областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»

Программа рассмотрена и рекомендована областным кластерным объединением «Социальная сфера».

Протокол № 1 от «30» августа 2016 г.

СОГЛАСОВАНО:

Генеральный директор

ООО «Гостиница Державинская»

 В.Н. Гончаров

«02» сентября 2016 г.



АННОТАЦИЯ

Программа профессионального модуля ПМ.01. «Бронирование гостиничных услуг» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности 43.02.11. «Гостиничный сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 г. № 475.

Программа разработана коллективом ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса» и работниками гостиницы «Державинская» с учетом рекомендаций ООО «Управление отелей и ресторанов».

В состав профессионального модуля входят: междисциплинарные курсы (МДК 01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг (192 час).

Программа направлена на подготовку выпускников к виду профессиональной деятельности: ВПД «Бронирование гостиничных услуг», формирующему профессиональные компетенции 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 целях повышения эффективности подготовки выпускников к требованиям регионального рынка труда вид профессиональной деятельности ВПД дополнен рядом профессиональных компетенций: ПК 1.4. «Взаимодействовать с туроператорами», что усиливает практико-ориентированный характер ОПОП.

Производственная практика проводится на предприятиях ООО «Управление гостиниц и ресторанов».

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по

специальности 11695 «Горничная», 20063 «Администратор гостиницы (дома отдыха)», 25627 «Портье»

Разработчики:

Мачалкин С.Е., и.о. генерального директора ООО «Управление отелей и ресторанов»;

Никулина И.Ю., администратор гостиницы «Державинская»

Самсонкина С.Б., заместитель директора по УПР ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»;

Талапанова И.Ю., заведующий отделением СПО ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»;

Симонова Г.Н., методист ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»;

Паршина З.А., председатель Предметно-цикловой комиссии специальных дисциплин ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»;

Близнецова Л.В., преподаватель специальных дисциплин ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»

Клубника Л.С., преподаватель специальных дисциплин ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»;

Содержание

1. Паспорт программы профессионального модуля	6
2. Результаты освоения профессионального модуля	9
3. Структура и содержание профессионального модуля	11
4. Условия реализации программы профессионального модуля	17
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	22

1. Паспорт программы профессионального модуля

Бронирование гостиничных услуг

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы 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
4. Взаимодействовать с туроператорами

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в рамках повышения квалификации и переподготовки) в профессиональной подготовке по профессиям рабочих 11695 горничная; должностей служащих 20063 администратор гостиницы, 25627 портье

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

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями, обучающийся должен:

иметь практический опыт:

приёма заказов на бронирование от потребителей;
выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
информирования потребителя о бронировании;
взаимодействия с туроператорами и турфирмами

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;
вести переговоры с представителями туроператоров и турфирм

знать:

правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
организацию службы 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, 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;
формы взаимодействия гостиниц с туроператорами;
правила ведения переговоров с туроператорами

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы

профессионального модуля:

всего – 300 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 192 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 124 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 68 часа;

учебной и производственной практики - 108 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 потребителя и оформлять его
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.
ПК1.4.	Взаимодействовать с туроператорами
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	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.
ОК 10.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

3. Структура и содержание профессионального модуля

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля *	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					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 1.1 -1.4	Раздел 1. Бронирование гостиничных услуг	192	124	56	-	68	-	-	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	108							108
	Всего:	300	124	56	-	68	-	-	108

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, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел ПМ 1. Бронирование гостиничных услуг		258	
МДК 01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг		186	
Тема 1.1 Введение в индустрию гостеприимства.	Содержание	10	
	1. Цель и задачи модуля. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Первые гостевые предприятия – прообразы современных гостиниц. Основные этапы развития гостиничного хозяйства.		2
	2. Характеристика гостиничного бизнеса. Основные понятия гостиничного хозяйства. Различия гостиничных предприятий. Определения и термины гостиничного сервиса.		2
	3. Законодательные основы гостиничного хозяйства. Знакомство с основными нормативными документами, регулирующими деятельность гостиничного хозяйства.		2
	4. Гостиничные ассоциации. Международная гостиничная ассоциация. Российская гостиничная ассоциация		2
	5. Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам. Предварительная оплата. Ваучеры: простой и «полный кредит». Комиссия, обязательства .		3
	6. Контракты по продаже гостиничных услуг туристическим группам. Составление контрактов, условия оплаты, аннуляция контрактов. Кодекс отношений между гостиницей и турагентствами. Основополагающие принципы между гостиницами и турагентствами.		3

	7	Модели организации гостиничного бизнеса. Гостиничные цепи. Модель Ритца. Гостиничная цепь «Холлидей инн», независимые гостиничные цепочки.		2
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		-	
	Практические занятия		8	
	1	Работа с нормативными документами		
	2	Работа с различными видами контрактов		
	3	Семинар: «Необычные отели мира»		
	4	Семинар: «Организаторы гостиничного бизнеса»		
	5	Семинар: «От постоянных дворов – до роскошных отелей»		
Тема 1.2 Классификация средств размещения. Типология гостиниц.	Содержание		8	
	1.	Классификация средств размещения. Предприятия гостиничного типа. Коллективные средства размещения, специализированные средства размещения. Правила проживания.		2
	2.	Типология гостиниц. Разнообразные типы гостиничных предприятий, их характеристика, отличительные особенности.		2
	3	Классификация гостиниц по уровню комфорта. Основные критерии классификации. Подходы к разработке документов. Индийская система классификации. Английская классификация, немецкая, российская. Соответствие категорий системе «звезд».		3
	4	Критерии классификации гостиниц. Классификация гостиниц в зависимости от назначения, от расположения; по вместимости, по уровню цен, по способу предоставления питания.		3
	5	Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Европейский стандарт классификации гостиничных номеров		3
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		-	
	Практические занятия		6	
	1.	Работа с ГОСТ Р 50645 – 96 «Туристско – экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».		
	2.	Семинар «Классификация гостиниц»		
	3.	Семинар: «Различные виды гостиничных номеров»		
Тема 1.3 Характеристика	Содержание		10	

службы бронирования	1.	Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиницы. Характеристика службы бронирования. Организация рабочих мест сотрудников службы бронирования. Состав службы.		2
	2.	Должностные инструкции работников службы бронирования. Менеджер службы бронирования, другие сотрудники службы и их профессиональные обязанности.		2
	3.	Тарифы и скидки, применяемые в гостиницах Опубликованный тариф, корпоративные цены, цена – брутто, цена – нетто. Сезонные скидки, праздничные, скидки выходного дня.		3
	4.	Источники и каналы бронирования. Постоянные и разовые источники заявок на бронирование. Каналы получения заявок на бронирование, их характеристика.		3
	5.	Централизованное резервирование. Присоединенная сеть бронирования, неприсоединенная система бронирования, Интернет - бронирование		3
	6.	Типы бронирования. Гарантированное бронирование, негарантированное бронирование, сверх бронирование.		2
	7.	Методы гарантированного бронирования. Бронирование по предварительной оплате, по депозиту, под гарантию кредитной карты, компании, по ваучеру.		3
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		-	
	Практические занятия		16	
	1.	Семинар « Тарифы и скидки в гостиницах»		
	2.	Работа с документацией по бронированию.		
	3.	Составление графиков загрузки гостиницы на определенный период: сутки, неделю, декаду.		
	4.	Составление соглашения о гарантии бронирования, гарантийное письмо по выставлению счета оплаты.		
	5.	Расчет среднесуточной стоимости номера.		
6.	Экскурсия на предприятие			
Тема 1.4. Бронирование гостиничных услуг	Содержание		10	2
	1.	Процесс бронирования индивидуальных туристов Порядок проведения процесса бронирования, составление заявки на бронирование гостиничных номеров.		
	2.	Работа с турагентствами и туроператорами		2

		Договор об оказании гостиничных услуг с турагентствами и операторами. Долгосрочные контракты с гостиницами.		
	3.	Процесс бронирования по заявкам предприятий Договор об оказании гостиничных услуг, ведение нормативной документации, работа с письмами - заявками.		3
	4.	Подтверждение процесса бронирования. Резервирование, подтвержденное специальным уведомлением. Составление текста подтверждения, порядок подтверждения бронирования.		3
	5.	Аннуляция бронирования. Аннуляция негарантированного бронирования, аннуляция гарантированного бронирования, действия по отмене бронирования, внесение изменений в базу данных компьютера отеля. Работа с письмами – заявками на размещение по безналичному расчету. Различные виды договоров на размещение: с частичной или полной предоплатой, оплатой после отъезда . Гарантийное письмо . Скидки на обслуживание, составление счета за обслуживание.		3
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		-	
	Практические занятия		10	
	1.	Проведение аннуляции негарантированного бронирования		
	2.	Проведение аннуляции гарантированного бронирования.		
	3.	Новое резервирование, изменения в бронировании. Составление текстов отказа на размещение.		
	4.	Подготовка листов заезда.		
	5.	Заполнение бланков отмены бронирования		
Тема 1.5. Автоматизированные системы бронирования	Содержание		8	3
	1.	Автоматизированные системы, применяемые в гостиничном деле. Сферы гостиничного дела, в которых применяются автоматизированные системы. Система FIDELIO FO. Основные модули системы: бронирования, портье, кассира, бухгалтера.		2
	2.	Виды отчетов, составляемые системой FIDELIO FO. Процедура ночного аудита. Ежедневный отчет об активности, отчет об изменении спроса, девятидневный прогноз, ежемесячный отчет		2
	3.	Совместимость системы FIDELIO FO с другими системами. Достоинства и преимущества системы. Связь системы FIDELIO с ресторанной системой MICROС, с программным обеспечением телефонной станции гостиницы, бухгалтерскими системами,		2

		системой электронной авторизации кредитных карт		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		-	
	Практические занятия		6	
	1.	Семинар: «Автоматизированные системы бронирования»		
	2.	Создание собственной Интернет- страницы гостиницы		
Тема 1. 6. Взаимодействие современного отеля и туроператоров.	Содержание		12	2
	1.	Особенности ведения переговоров с представителями турфирм. Анализ обстоятельства переговоров, пути реализации возможных решений. Правила психологического подхода к ведению переговоров.		2
	2.	Формы взаимодействия гостиниц с туроператорами. Принципы компромисса, объективности, идентичности, состязательности, ответственности. Рисковые формы, безрисковые формы.		3
	3	Аренда отеля. Экономичность сделки, выгода гостиницы и туроператора, дисконт. Факторы, влияющие на размер аренды. Способы реализации гостиничных номеров		3
	4	Покупка блока мест на условиях комитмента. Понятие блока мест, строго фиксированный блок, жесткий блок, мягкий блок. Размер приобретаемых блоков, дисконт		2
	5	Покупка блока мест на условиях элотмента. Отличительные характеристики, схема работы туроператора и гостиницы. Безотзывное бронирование		2
	6	Рисковые формы работы гостиницы и туроператора. Приоритетное бронирование. Разовые заявки на условиях стандартной комиссии. Повышенная комиссия. Комиссионное вознаграждение		3
	7	Оформление договорной документации. Виды льготных тарифов. Договор аренды отеля, договор комитмента, договор элотмента, договор о текущем бронировании, договор о безотзывном бронировании		3
	8	Виды договоров. Агентский , комиссионный , корпоративный договоры. Их отличительные характеристики, особенности составления, цены услуг		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		-	
	Практические занятия		8	
	1.	Составление агентского договора		
2.	Составление комиссионного договора.			
3.	Составление корпоративного договора.			
4.	Расчет корпоративных и туристских цен.			

Тема 1.7. Ведение телефонных переговоров.	Содержание		4	2
	1.	Правила ведения телефонных переговоров. Телефонный этикет. Общение с различными типами клиентов		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		-	
	Практические занятия		2	
1.	Ведение телефонных переговоров			
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ . Выполнение презентаций. Подготовка рефератов, изучение дополнительных источников информации по темам модуля, составление конспектов. Заполнение бланков бронирования, отмены бронирования, подтверждения бронирования, изменений в бронировании. Подготовка к семинарским занятиям, к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. Составление договоров. Составление технологической схемы бронирования.			68	
Примерная тематика домашних заданий «Классификация гостиничных номеров», « Отели мира». «Должностные инструкции работников», «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», «Система классификации гостиниц». Сотрудничество с туроператором на условиях комитмента, на условиях элотмента. Технология ведения телефонных переговоров с различными типами клиентов. Оформление договорной документации. Международные гостиничные цепи.				
Учебная практика (не предусмотрена)			-	
Производственная практика Виды работ Оформление и составление различных видов заявок на бронирование, подтверждение бронирование, аннуляция бронирования. Осуществление гарантированного бронирования различными методами. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказов на бронирование номеров. Аннуляция бронирования			108	
Всего			300	

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; информационных технологий в профессиональной деятельности, тренинговый кабинет службы бронирования гостиничных услуг.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся
- рабочее место преподавателя
- комплект учебно-наглядных пособий

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением
- мультимедиа-проектор

Оборудование тренингового кабинета:

- компьютеры
- факс
- мультимедийный проектор
- TV, DVD
- слайд-фильмы
- буклеты
- профессиональные журналы

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику на предприятиях сферы гостеприимства города и области.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Арбузова Н. Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах / Н.Ю.Арбузова. — Нижний Новгород: М.:Штрих, 2010.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов М.: ИНФРА, 2010
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах Учебное пособие М.: Альфа, 2012

Дополнительные источники:

1. Закон Российской Федерации « О защите прав потребителей» от 07.02.92 №2300-1(ред. От 25.10.2007).
2. Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в РФ от 24.11.96 № 132 –ФЗ (ред. От 05.02.2007).
3. «Система классификации гостиниц и других средств размещения», утв. Приказом Федерального агентства по туризму от 27.07.2005 №86.
4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утв.Постановлением Правительства РФ от 25.04.97. №490 (ред. от 01.02.2005).
5. Квалификационные требования, характеристики должностей, нормативы труда работников гостиничного хозяйства и общественного питания: [практич. пособие] / сост. С.С.Скобкин. — М.: Экономист, 2008.
6. А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева Практикум по организации и менеджменту гостиничного хозяйства /Учебное пособие, М.: Кнорус,2010
7. Рябова И. А. Словарь международных туристских терминов (русско-английско-французско-немецкий) / И.А.Рябова, Д.К.Исмаев, С.Н.Путилина. — М.: Книгодел: МАТГР, 2010.

8. Сенин В. С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других размещений / В.С.Сенин, А.В.Денисенко. — М.: Финансы и статистика, 2010.

9. Сергеева Ю.С. Организация гостиничного бизнеса - М.:2010

Периодическая печать:

1. Журнал «Парад отелей»
2. Журнал «Гостиница и Ресторан»
3. Журнал «Отель»

Интернет – ресурсы:

www.hotelline.ru

www.prohotel.ru

www.delinform.ru

www.new-hotel.ru

www.restoranoff.ru

www.restorus.com

www.horeca-portal.ru

www.obed.irk.ru

www.hospitality.ru

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия при изучении данного модуля проводятся в учебных кабинетах и тренинговых лабораториях. Производственная практика проводится концентрировано, в соответствии с программой модуля на предприятиях гостиничного сервиса.

Освоению данного модуля должно предшествовать изучение следующих дисциплин: ЕН.02. «Информатика и информационно – коммуникативные технологии в профессиональной деятельности», ОГСЭ.03. «Иностранный язык», ОП.05. «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», ЕН.01. «Математика».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по ПМ: среднее профессиональное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля, опыт деятельности в организации соответствующей профессиональной сферы.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: должны иметь на 1-2 разряда по профессии рабочего выше, чем предусмотрено образовательным стандартом для выпускников, прошедшие стажировку в профильных организациях не реже одного раза в три года.

5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация умений и навыков осуществление приема заказов на бронирование от потребителей; - демонстрация организации рабочего места службы бронирования; - использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 	Экспертная оценка выполнения практических занятий
Бронировать и вести документацию	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения; - оформление и составление различных видов заявок и бланков; - ведение учета и хранения отчетных бланков; - осуществление гарантированного бронирования различными методами; - аннулирование бронирования; 	Экспертная оценка выполнения практических занятий
Информировать потребителя о бронировании.	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация владения технологией ведения телефонных переговоров; - консультирование потребителей о применяемых способах бронирования; 	Экспертная оценка выполнения практических занятий
Взаимодействовать с туроператорами	- оформление договорной документации	Экспертная оценка выполнения практических занятий

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация интереса к будущей профессии, - участие в конкурсах профмастерства; - создание портфолио студента; 	<ul style="list-style-type: none"> - Анализ портфолио студентов; - характеристика с производства; - экспертное наблюдение и оценка в ходе конкурсов профессионального мастерства;
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> - выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач; - оценка эффективности и качества выполнения; 	Интерпретация результатов наблюдений за практической деятельностью студента
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области разработки технологических процессов бронирования гостиничных номеров;	Интерпретация результатов наблюдений за практической деятельностью студента
Осуществлять поиск и использование	- эффективный поиск информации необходимой для	Интерпретация результатов

информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	ведения процесса бронирования; - использование различных источников, включая электронные, по теме модуля	наблюдений за практической деятельностью студента
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- владение поисковыми системами в сети Интернет; - создание Интернет – страницы гостиницы; - работа с компьютерными системами бронирования.	Интерпретация результатов наблюдений за практической деятельностью студента
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие со студентом, преподавателями и мастерами в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за практической деятельностью студента
Брать на себя ответственность за работу членов команды, результат выполнения заданий.	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.	Интерпретация результатов наблюдений за практической деятельностью студента
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование студентами повышения личностного и квалификационного уровня.	Наблюдение и экспортная оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике
Ориентироваться в частой смене технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	Наблюдение и экспортная оценка на практических и лабораторных

		занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике
Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	- демонстрация готовности к исполнению воинской обязанности с применением полученных профессиональных знаний	Наблюдение и экспортная оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
70 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 69	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений преподавателем определяется интегральная оценка уровня подготовки по учебной дисциплине.