

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Петровская Анна Викторовна

Должность: Директор

Дата подписания: 25.02.2023 10:51:45

Уникальный программный ключ:

798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f10c8c5199

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»

Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

Отделение среднего профессионального образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

наименование
профессионального
модуля
код, специальность

ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг

43.02.11. Гостиничный сервис

Краснодар, 2019

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО:
Предметно-цикловой комиссией
цикла экономических дисциплин и
дисциплин сервиса

Разработана на основе Федерального государственного
образовательного стандарта по специальности среднего
профессионального образования 43.02.11. Гостиничный
сервис

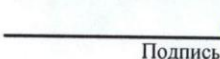
Протокол № 6
от «24» июня 2019 года

Председатель предметно-цикловой
комиссии


Подпись

Е. В. Трипкош
Инициалы Фамилия

Заместитель директора по СПО


Подпись

С.П. Боярская
Инициалы Фамилия

Составитель (автор): Андросюк И.Р., преподаватель первой категории ОСПО
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Рецензент: Степанов В.В., директор ООО «Глобалторг»

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, наименование организации

Рецензент: Поддубная В.Р., преподаватель первой категории ОСПО КФ «РЭУ им. Г.В.
Плеханова»

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, наименование организации

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Бронирование гостиничных услуг

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11. **Гостиничный сервис** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Бронирования гостиничных услуг** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- | | |
|--------|---|
| ПК 1.1 | Принимать заказ от потребителей и оформлять его. |
| ПК 1.2 | Бронировать и вести документацию |
| ПК 1.3 | Информировать потребителя о бронировании. |
| ПК 2.1 | Принимать, регистрировать и размещать гостей. |
| ПК 2.2 | Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах |
| ПК 2.3 | Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. |
| ПК 2.4 | Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. |
| ПК 2.5 | Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. |
| ПК 2.6 | Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены |
| ПК 3.1 | Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. |
| ПК 3.2 | Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). |
| ПК 3.3 | Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. |
| ПК 3.4 | Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. |
| ПК 4.1 | Выявлять спрос на гостиничные услуги. |
| ПК 4.2 | Формировать спрос и стимулировать сбыт. |
| ПК 4.3 | Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг. |
| ПК 4.4 | Принимать участие в разработке комплекса маркетинга. |

Программа профессионального модуля может быть использована для курсовой подготовки и переподготовки кадров.

1.2. Предварительные компетенции, сформированные у обучающегося до начала изучения профессионального модуля.

До изучения профессионального модуля студент обладает знаниями, умениями и навыками полученными в процессе изучения дисциплин: Математика, Информатика, Право при реализации программы среднего общего образования на 1 курсе и компетенциями, сформированными при изучении дисциплины Здания и инженерные системы гостиниц (ОК1-9, ПК 3.1-3.4).

1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального 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 гарантированное бронирование 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, компаний, турагенств 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;
- основные функции службы бронирования;
- правила расчета оплаты за проживание;
- о месте сервиса в жизнедеятельности человека;
- принципы удовлетворения потребностей человека;
- способы и формы оказания услуг;
- правила обслуживания населения.

1.4. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 182 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – **146** часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – **98** часа;

самостоятельной работы обучающегося – **38** часов;

консультации – 10 часов;

учебной практики – 36 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Бронирования 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.
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги.
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
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	Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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 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		онсульта-ции
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа		Учебная часов	Производственная (по профилю специальности), часов	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа, часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа			
ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.5	Раздел 1. Прием и оформление заказов от потребителей	74	50	24	-	24	-			
ПК 1.2 - 1.3 ПК 3.1-3.4 ПК 4.1-4.4	Раздел 2. Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения	72	48	26		24				
	Производственная практика (по профилю специальности), часов <i>итогов</i>									
	консультации									10
	Всего:	146	98	50	0	38	0	36		10
	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета									

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю Бронирование гостиничных услуг

Код профессиональных компетенций	Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
ПК1.1-1.3. ПК 2.1-2.5	Раздел ПМ 1. Прием и оформление заказов от потребителей		74	
ПК1.1-1.3.	МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования			
ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.4 ОК 1-9	Тема 1.1. Типы и способы бронирования	Содержание учебного материала	14	
		Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.	2	1
		Правила бронирования. Правила аннуляции брони.	2	1
		Способы бронирования. Факс, телефон. Почта. Интернет.	2	2
		Центральная система бронирования (присоединенная и не присоединенная)	2	
		Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования	2	2
		Типы бронирования	2	1
		Взаимодействие гостиниц с туристскими фирмами	2	1
		Практические занятия	12	
		1. Оформление заявок на бронирование	2	
		2. Осуществление гарантированного бронирования различными методами.	2	

		3. Договоры с турфирмами	2	
		4. Заполнение бланков бронирования для индивидуальных и компаний.	2	
		5. Заполнение бланков бронирования для турагенств и туроператоров.	2	
		6. Осуществление негарантированного бронирования различными методами	2	
		Самостоятельная работа Тематика домашних заданий: 1. Оформление заявки на бронирование от организации по образцу. 2. Разработка условий договора гостиницы с турфирмой о квоте мест без гарантии заполнения. 3. Оформление заявки на перевод из одного номера в другой.	10	
ПК 1.1-1.3 ПК 2.3-2.5 ОК 1-6	Тема 1.2. Технология работы с заявками	Содержание учебного материала	12	
		Виды заявок	2	
		Этапы работы с заявками	2	
		Особенности технологии резервирования мест в гостинице	2	
		Действия по различным видам заявок	2	
		Виды оплаты бронирования	2	
		Правила расчета оплаты за проживание	2	
		Практические занятия	12	
		1. Интернет-бронирование	2	
		2. Составление и оформление различных видов заявок	2	
		3. Составление и оформление различных видов заявок	2	
		4. Решение расчетных задач с применением правил бронирования	2	
		5. Решение расчетных задач «Предоставление скидки за ранее забронированные гостиничные услуги», с применением правил бронирования	2	
		6. гостиничные тарифы и скидки	2	
		Самостоятельная работа Тематика домашних заданий: 1. Составление таблицы по глобальным системам бронирования. 2. Сравнительный анализ возможностей интернет-бронирования трех отелей одной категории	10	
		Учебная практика: Виды работ: 1. Работа с заявками на бронирование от корпоративных клиентов 2. Работа с заявками на бронирование от индивидуальных	18	

ПК1.2-1.3 ПК 3.1-3.4 ПК 4.1-4.4	Раздел ПМ 2. Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения		72	
ПК 1.2 ПК 3.1-3.4 ОК 2, ОК4-7	Тема 2.1. Внесение данных по бронированию в программу гостиницы	Содержание учебного материала	8	
		Структура раздела бронирования в программе автоматизации гостиницы	2	2
		Отечественные и зарубежные компьютерные технологии, ПО, применяемые в работе служб бронирования гостиничных услуг.	2	2
		Регистрация заявки	2	2
		Изменение статуса номера	2	2
		Практические занятия	8	
		1. Бронирование номера в программе автоматизации гостиницы	2	
		2. Инновационные технологии в работе службы бронирования.	2	
		3. Преимущества и недостатки отечественных компьютерных технологий, применяемых в работе службы бронирования гостиничных услуг.	2	
		4. Преимущества и недостатки зарубежных компьютерных технологий, применяемых в работе службы бронирования гостиничных услуг.	2	
		Самостоятельная работа Тематика домашних заданий: 1. Найти и рассмотреть структуру раздела бронирования в автоматизированной программе гостиницы	5	
ПК 1.2 ПК 2.6 ПК 4.1-4.4 ОК 2-6	Тема 2.2. Документационное обеспечение бронирования	Содержание учебного материала	6	
		Бланки бронирования	2	2
		Отчеты по бронированию	2	2
		Ведение учета и хранения отчетных данных сотрудниками службы бронирования	2	2
		Практические занятия	10	
		1. Оформление бланков для бронирования	2	
		2. Оформление бланков для бронирования	2	
		3. Составление и оформление отчетов по бронированию	2	
		4. Составление и оформление отчетов по бронированию	2	
		5. Организация хранения отчетных данных и ведение учета.	2	
		Самостоятельная работа	5	

		Тематика домашних заданий: 1.Рассмотрение образцов бланков для бронирования на сайтах российских и зарубежных отелей		
ПК 1.3 ОК 3, ОК 5-7.	Тема 2.3.Инф орми- рование потре- бителя о бро- нирова- нии	Содержание учебного материала	8	
		1. Правила ведения телефонных переговоров	2	2
		2. Факсимильный ответ	2	2
		3. Электронные ответы	2	2
		4. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	2	2
		Практические занятия	8	
		1. Оформление писем-ответов	2	
		2. Оформление писем-ответов	2	
		3. Деловая игра: Правила ведения личностных, телефонных, on-line переговоров при бронировании	2	
		4. Консультация клиентов при бронировании	2	
			Самостоятельная работа Тематика домашних заданий: 1.Подготовка сообщений по правилам этикета 2. Разбор ситуационных заданий по бронированию 3. Составление словаря основных профессиональных терминов на русском языке	8
Учебная практика Виды работ: 1. Осуществление бронирования 2. Аннуляция бронирования			18	
Всего:			146	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Программа учебной дисциплины реализуется на базе учебного кабинета организации деятельности службы бронирования

Рабочее место преподавателя;

Рабочие места обучающихся

Стационарная доска;

Проектор (переносной);

Экран для проектора (переносной);

Ноутбук (переносной) с установленным ПО, подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета;

Стационарные учебно-наглядные пособия (плакаты);

Переносные учебно-наглядные пособия.

Программное обеспечение:

Операционная система Windows 10

Пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010 Rus,

Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition, PeaZip, Adobe Acrobat Reader DC

Лаборатория информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности. Служба приема и размещения гостей. Служба бронирования гостиничных услуг. Служба продажи и маркетинга.

Рабочее место преподавателя;

Рабочие места обучающихся

Стационарная доска;

Проектор (переносной);

Экран для проектора (переносной);

Ноутбук (переносной) с установленным ПО, подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета;

Стационарные учебно-наглядные пособия (плакаты);

Переносные учебно-наглядные пособия.

Принтер

Сканер

Плазменная панель

Программное обеспечение:

Операционная система Microsoft Windows XP PRO

Пакет прикладных программ Microsoft Office Professional Plus 2007

Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition

PeaZip, Adobe Acrobat Reader DC

1С:Предпр.8. Управление торговлей

1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях.

Сетевая версия обучающей программы, созданной на Программной оболочке Hyper Service, «Экономика предприятия»

Программа подготовки сведений по форме № 3-НДФЛ и № 4-НДФЛ

Информационная справочно-правовая система Консультант плюс

Справочно-правовая система Гарант

Бухгалтерская справочная система «Система ГлавБух»

Тренинговый кабинет Служба приема и размещения гостей. Служба бронирования гостиничных услуг. Служба продажи и маркетинга

(для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых, индивидуальных консультаций и практических работ)

Кровать одноместная, прикроватная тумбочка, настольная лампа (напольный светильник), бра. Мини – бар, стол, кресло, стул, зеркало, шкаф, телефон, верхний светильник, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг, пылесос, душевая кабина, унитаз, раковина, зеркало, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, индивидуальные косметические принадлежности.

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)

Персональный компьютер

Стойка ресепшн

Телефон

Многофункциональное устройство (принтер - сканер - копир - факс)

Сейф

POS-терминал

Шкаф для папок

Детектор валют

Лотки для бумаги

4.2 Интерактивные формы обучения студентов при изучении профессионального модуля.

Тема	Количество часов	Интерактивная форма проведения занятия
Тема 2.3. Информирование потребителя о бронировании	2	Деловая игра

4.3. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 7-е издание 2019
2. <http://znanium.com/bookread.php?book=400614>

Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2017

Нормативные документы:

1. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».
2. «Закон о защите прав потребителей».

Дополнительные источники:

3. <http://znanium.com/bookread.php?book=390563>

Кокер, Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егорова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - (Серия «Зарубежный учебник»).

4. <http://znanium.com/bookread.php?book=391834>

Котлер, Филип. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс] : Учеб-

- ник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. (Серия «Зарубежный учебник
5. ФЗ « О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» от 25.07.2002г. №115-ФЗ
 6. «Правила предоставления гостиничных услуг» Постановление Правительства РФ от 25.04.1997г. № 490 (с изменениями от 2.10.1999г.)

7. «Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения» утв. приказом Минэкономразвития РФ от 21.06.2003г. №197

8. Квалификационные требования (Профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии. Сектор: гостиницы.

9. Отраслевые журналы: «ОТЕЛЬ», «Пять звезд», «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.hotel.uralregion.ru>
2. <http://www.goste.ru>
3. <http://www.hotelcentr.ru>

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

4.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

- наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Бронирования гостиничных услуг» и специальности «Гостиничный сервис».

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.	– Осуществление приема заказа от потребителя. – Демонстрация оформления заказа	Экспертная оценка выполняемой работы.
ПК 1.2 Бронировать и вести документацию.	– Демонстрация различных методов бронирования. – Оформление документации.	Наблюдение.
ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании.	– Изложение правил ознакомления гостя с информацией о бронировании.	Тестирование.
ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.	– Оформление прибывших гостей. – Изложение последовательности регистрации гостя.	Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике
ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	– Демонстрация предоставления информации о гостиничных услугах.	Тестирование
ПК 2.3 Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	– Изложение правил заключения договоров.	Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике
ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	– Изложение осуществления контроля выполнения договоров.	Экспертная оценка за выполнение задания на учебной практике
ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	– Демонстрация расчета с гостями. – Оформление счета гостя.	Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике
ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	– Изложение процесса осуществления ночного аудита. – Изложение последовательности передачи дел по окончании смены.	Экспертная оценка за выполнение задания на учебной практике
ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу	– Оформление прибывших гостей. – Изложение последовательности	Экспертная оценка за выполнение задания

обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	регистрации гостя.	ния на практическом занятии и учебной практике
ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	– Демонстрация предоставления информации о гостиничных услугах.	Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике
ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	– Изложение правил заключения договоров.	Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике
ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	– Изложение осуществления контроля выполнения договоров.	Экспертная оценка за выполнение задания на учебной практике и за практическое занятие.
ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги. ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт. ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг. ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	– Оформление прибывших гостей. Изложение последовательности регистрации гостя Демонстрация предоставления информации о гостиничных услугах. Изложение правил заключения договоров. Изложение осуществления контроля выполнения договоров.	Экспертная оценка при защите практических работ Наблюдение. Тестирование. Экспертная оценка деятельности студента в процессе учебной 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
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - активность, инициативность в	Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях и при вы-

	процессе освоения профессиональной деятельности; - наличие положительных отзывов по итогам производственной практики	<i>полнении работ учебной и производственной практик</i>
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; процессов;	<i>Экспертная оценка решения ситуационных задач.</i>
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- демонстрация способностей к анализу, контролю и оценки рабочих ситуаций;	<i>Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, при выполнении работ учебной и производственной практик.</i>
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<i>Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, при выполнении работ учебной и производственной практик.</i>
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	-демонстрация навыков использования информационно-коммуникационной деятельности.	<i>Наблюдение и экспертная оценка за навыками работы в глобальных и локальных информационных сетях.</i>
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами	<i>Наблюдение за поведением и ролью обучающегося в коллективе, в общении с руководством и с клиентами.</i>
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- обоснованность постановки цели, выбора и способов решения профессиональных задач; - эффективность и качество выполнения подготовки производственного помещения и поддержания его санитарного состояния.	<i>- обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; процессов;</i>

Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<i>Мониторинг развития личностно-профессиональных качеств обучающегося.</i>
Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- эффективность и качество выполнения профессиональных задач в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<i>Наблюдение и экспертная оценка на практических и занятиях и в при выполнении работ учебной и производственной практик</i>

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Изменения и дополнения в рабочей
программе рассмотрены и одобрены
на заседании предметно-цикловой
комиссии по образовательным дисциплинам
и дисциплинам сервиса от 06.06.2020
(Протокол №6)

Председатель ПЦК



Трипкош Е.В.