

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«СОВРЕМЕННАЯ ГУМАНИТАРНАЯ БИЗНЕС АКАДЕМИЯ  
(С УГЛУБЛЕННЫМ ИЗУЧЕНИЕМ ИНОСТРАННЫХ ЯЗЫКОВ)»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
**ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**  
программы подготовки специалистов среднего звена  
специальности 43.02.11 Гостиничный сервис  
(базовая подготовка)

г.о.Тольятти, 2019 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка).

Организация-разработчик: НОУ «Современная Гуманитарная Бизнес Академия»

Разработчик:

Николаева В.Д., преподаватель специальных дисциплин

## **СОДЕРЖАНИЕ**

|  |                   |
|--|-------------------|
| <b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>   | <b>стр.<br/>4</b> |
| <b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>   | <b>6</b>          |
| <b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО<br/>МОДУЛЯ</b>  | <b>7</b>          |
| <b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ<br/>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>  | <b>13</b>         |
| <b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ<br/>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА<br/>ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>     | <b>16</b>         |
| <b>6. ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ<br/>АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ<br/>ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ</b> | <b>18</b>         |

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

## **ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг**

### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Бронирование 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.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и повышении образования работников сферы гостиничного сервиса при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

### **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, 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 – **276** часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - **168** часов, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **112** часов,
- из них лекции – **56** часов;
- лабораторные и практические занятия - **56** часов;
- самостоятельной работы обучающегося – **56** часов;

Учебная практика - **36** часов;

Производственная практика - **72** часа.

## 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 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 СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

| Коды профессиональ ных 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 | Производствен ная (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<br>ПК 1.2<br>ПК 1.3<br>ОК 1-9 | Раздел 1.<br>Реализация программы организации деятельности служб бронирования гостиничных услуг | 168         | 112   | 56   | -                                       | 56                                  | -                                       | -              | -  |
| ПК 1.1.-1.3<br>ОК 1-9                | Учебная практика, часов   | 36          |   |  |   |                                     |   | 36             | -  |
| ПК 1.1.-1.3<br>ОК 1-9                | Производственная практика (по профилю специальности), часов                                     | 72          |   |  |   |                                     |   | -              | 72   |
|                                      | Всего:  | 276         | 112   | 56   | -                                       | 56                                  | -                                       | 108            |  |

### 3.2. Содержание обучения 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 работа (проект) (если предусмотрены) | Объем часов | Уровень освоения |
|--|--|-------------|------------------|
| 1  | 2  | 4           | 5                |
| Раздел ПМ 1 Реализация программы организации деятельности служб бронирования гостиничных услуг |  |             |                  |
| МДК 01. 01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг                       |  | 168         |                  |
| Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг   | <b>Содержание учебного материала</b>   | 8           |                  |
|  | 1. Правила представления гостиничных услуг в Российской Федерации.   | 2           | 2                |
|  | 2. Международные гостиничные правила. ФЗ «О защите прав потребителя».  | 2           |                  |
|  | 3. Международная гостиничная конвенция.  | 2           |                  |
|  | <b>Практические занятия</b>  |             |                  |
|  | ПЗ № 1. Анализ нормативно – правовых документов по предоставлению гостиничных услуг в РФ.  | 2           |                  |
|  | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.   | 6           |                  |
| Тема 1.2. Цели, виды и способы бронирования  | <b>Содержание учебного материала</b>   | 14          | 2                |
|  | 1. Цели бронирования   | 2           |                  |
|  | 2. Предоставление услуг бронирования потребителю.  | 2           |                  |
|  | 3. Виды и способы бронирования   | 2           |                  |
|  | 4. Понятие гарантированного и негарантированного бронирования.   | 2           |                  |



|   |  |  |           |     |
|---|--|--|-----------|-----|
|   | <b>Практические занятия</b>  |  |           |     |
|   | ПЗ № 2. Формирование предварительного заказа на места бронирования.  |  | 2         |     |
|   | ПЗ № 3. Составление соглашения на гарантии бронирования  |  | 2         |     |
|   | ПЗ № 4. Анализ особенности методов гарантированного и негарантированного бронирования  |  | 2         |     |
|   | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Работа с интернет-ресурсами:<br>- подготовить информацию о международных системах бронирования.<br>- подготовить информацию о правилах, этике и технологии ведения телефонных переговоров.<br>- составить сравнительную таблицу особенностей типов и видов бронирования. |  | 12        |     |
| Тема 1.3. Функции и организация службы бронирования | <b>Содержание учебного материала</b>   |  | <b>44</b> | 2,3 |
|   | 1.   | Порядок резервирования мест и номеров в гостиницах.  | 2         |     |
|   | 2.   | Организация рабочего места службы бронирования.  | 2         |     |
|   | 3.   | Прием заявок. Разбор, регистрация, и обработка заявок.                                     | 2         |     |
|   | 4.   | Виды заявок по бронированию. Каналы получения заявок.                                      | 2         |     |
|   | 5.   | Технология и правила ведения телефонных переговоров.                                       | 2         |     |
|   | 6.   | Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.                        | 2         |     |
|   | 7.   | Ведение необходимой документации.  | 2         |     |
|   | 8.   | Правила заполнения бланков бронирования индивидуальных, компаний, турагенств и операторов. | 2         |     |
|   | 9.   | Графики заезда. Карты движения номерного фонда. Подтверждение бронирования.                | 2         |     |
|   | 10.  | Аннулирование или изменение заявок   | 2         |     |
|   | 11.  | Правила аннулирования бронирования.  | 2         |     |
|   | 12.  | Внесение изменения в базу данных. Информирование потребителя.                              | 2         |     |
|   | <b>Практические занятия</b>  |  |           |     |

|                                |   |  |           |   |
|--------------------------------|---|--|-----------|---|
|                                | ПЗ № 5,6. Организация рабочего места службы бронирования.   |  | 4         |   |
|                                | ПЗ № 7,8. Оформление и составление различных видов заявок и бланков и действия по ним.  |  | 4         |   |
|                                | ПЗ № 9. Ведение учета и хранения отчетных данных (журналы, заявки и т.д.)   |  | 2         |   |
|                                | ПЗ № 10. Освоение технологии и правил ведения телефонных переговоров.   |  | 2         |   |
|                                | ПЗ № 11. Составление графика заезда гостей.   |  | 2         |   |
|                                | ПЗ № 12. Составление карты движения номерного фонда.  |  | 2         |   |
|                                | ПЗ № 13. Оформление заявок на аннулирование или изменения бронирования.   |  | 2         |   |
|                                | ПЗ № 14. Оформление подтверждения гарантированного бронирования.  |  | 2         |   |
|                                | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.<br>Самостоятельное изучение правил заполнения форм документации по бронированию. |  | 12        |   |
| Тема 1.4. Кадровое обеспечение | <b>Содержание учебного материала</b>  |  | <b>24</b> | 3 |
|                                | 1.  | Планирование деятельности службы бронирования.           | 2         |   |
|                                | 2   | Подбор, расстановка и функции персонала.                 | 2         |   |
|                                | 3   | Требования к квалификации менеджера службы бронирования. | 2         |   |
|                                | 4   | Должностная инструкция менеджера службы бронирования.    | 2         |   |
|                                | 5   | Расчет потребности в бланках строгой отчетности.         | 2         |   |
|                                | 6   | Расчет потребности в журналах документооборота           | 2         |   |
|                                | <b>Практические занятия</b>   |  |           |   |
|                                | ПЗ № 15, 16. Составление должностной инструкции менеджера службы бронирования.  |  | 4         |   |
|                                | ПЗ № 17, 18. Составление графика дежурств менеджеров службы бронирования.   |  | 4         |   |
|                                | ПЗ № 19, 20. Расчет потребности в бланках строгой отчетности и журналах документооборота.   |  | 4         |   |

|   |   |           |   |
|---|---|-----------|---|
|   | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.<br>Работа с интернет-ресурсами:<br>- подготовить информацию об особенностях подбора, расстановки и функций персонала службы бронирования;  | 14        |   |
| Тема 1.5.<br>Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования | <b>Содержание учебного материала</b>  | <b>22</b> |   |
|   | 1. Состав, функции и возможности при использовании информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказа.  | 2         | 3 |
|   | 2. Состав, функции и возможности при использовании информационных и телекоммуникационных технологий для бронирования.   | 4         |   |
|   | <b>Практические занятия</b>   |           |   |
|   | ПЗ № 21, 22. Освоение методов работы с программным продуктом (регистрация писем-заявок)   | 4         |   |
|   | ПЗ № 23, 24. Поиск по базе данных номерного фонда.  | 4         |   |
|   | ПЗ № 25, 26. Внесение в базу данных программного продукта по загрузке номерного фонда.  | 4         |   |
|   | ПЗ № 27, 28. Формирование графика заезда гостей   | 4         |   |
|   | <b>Самостоятельная работа:</b><br>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.<br>Подготовка презентации на тему «Роль информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования».   | 12        |   |
| <b>Учебная практика</b>   | <b>Виды работ:</b><br>1. Продемонстрировать навыки по принятию заявок от потребителей;<br>2. Продемонстрировать навыки по оформлению заявок на бронирование;<br>3. Продемонстрировать навыки по ведению документооборота при бронировании;<br>4. Изложить последовательность заполнения документов при бронировании;<br>5. Продемонстрировать скорость и качество ведения документооборота;<br>6. Изложить последовательность действий при бронировании;<br>7. Перечислить правила контроля при бронировании. | 36        |   |

|   |  |     |  |
|---|--|-----|--|
| <b>Производственная практика (по профилю специальности)</b> | <b>Виды работ:</b><br>1. Принять заказ от потребителя и оформить его, в соответствии с нормативными документами.<br>2. Осуществить поиск актуальной информации о гостиничных ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных).<br>3. Организовать работу в документационном обеспечении бронирования гостиничных услуг.<br>4. Работать с заявками от физических и юридических лиц.<br>5. Оформить документацию с использованием информационных технологий и офисной техники на основании нормативных документов.<br>6. Предоставить информацию о сроках проживания, стоимости и номере брони.<br>7. Проинформировать заказчика о видах забронированных гостиничных услуг; оформлять подтверждение бронирования.<br>8. Проинформировать потребителя об изменениях или аннулировании бронирования | 72  |  |
| <b>Всего:</b>   |  | 276 |  |

Для характеристики уровня усвоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1.- ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2.- репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3.- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

## **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.

#### **Оборудование учебного кабинета:**

- стол ученический 3-х местный;
- стол учительский;
- доска магнитная 3-х секционная;
- стул полумягкий «Форма»;
- комплект мебели для аудиосистемы;
- выкатные ящики;
- стул полумягкий «Форма» с пюпитрами;
- стеллаж для компьютерной техники;
- вешало;
- жалюзи.

#### **Технические средства обучения:**

- интерактивная доска Hitachi FX-77 TRIO;
- проектор HITACHI;
- компьютер Compad dx 2200 Microlower;
- экран компьютерный LG FLATRON L 1530S -1;
- мобильная цифровая аудиосистема SARP X –BASS;
- ноутбук Lenovo :B50-30.

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

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

##### **Основные источники:**

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

2. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА,

2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа:  
<http://www.iprbookshop.ru/71186.html>

### **Дополнительные источники:**

1. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. ЭБС Znanium Режим доступа: <http://znanium.com/> по паролю
2. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27035.html>

### **Журналы:**

1. Гостиничное дело - ЭБС IPRbooks Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49328.html>
2. Ресторанный и гостиничный бизнес - Режим доступа: <http://prohotelia.com/magazine/>
3. Hotelier.PRO - Режим доступа: <http://hotelier.pro/>

### 4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Освоение профессионального модуля **Бронирование гостиничных услуг** производится в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и календарным графиком, утвержденным исполнительным директором Академии.

Образовательный процесс организуется строго по расписанию занятий, утвержденному исполнительным директором Академии.

Освоение профессионального модуля **Бронирование гостиничных услуг** предполагает освоение МДК «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг», включающего в себя как теоретические, так и практические занятия.

С целью оказания помощи студентам при освоении теоретического и практического материала, выполнения самостоятельной работы разрабатываются учебно-методические комплексы.

С целью методического обеспечения прохождения производственной (по профилю специальности) практики разрабатываются методические рекомендации для студентов.

Учебная и производственная (по профилю специальности) практики проводятся концентрированно после изучения раздела профессионального модуля **Бронирование гостиничных услуг**.

### 4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

**Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):** наличие высшего профессионального образования, соответствующее профилю модуля **Бронирование гостиничных услуг** и специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

**Педагогический состав:** дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

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

| <b>Результаты<br/>(освоенные<br/>профессиональные<br/>компетенции)</b> | <b>Основные показатели<br/>оценки результата</b>   | <b>Формы и методы<br/>контроля и оценки</b>                               |
|--|--|---|
| ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.               | - демонстрация навыков по принятию заявок от потребителей;<br>- демонстрация навыков по оформлению заявок на бронирование;<br>- обоснование выбора заказа на бронирование.                                     | Форма – практическое задание.<br>Метод оценивания – сравнение с эталоном. |
| ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.                              | - демонстрация навыков по ведению документооборота при бронировании;<br>- изложение последовательности заполнения документов при бронировании;<br>- демонстрация скорости и качества ведения документооборота; | Форма – практическое задание.<br>Метод оценивания – сравнение с эталоном. |
| ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.                      | - изложение последовательности действий при бронировании;<br>- применение правил контроля при бронировании.  | Форма – практическое задание.<br>Метод оценивания – сравнение с эталоном  |

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.

| <b>Результаты (освоенные общие<br/>компетенции)</b>  | <b>Основные показатели<br/>оценки результата</b>   | <b>Формы и методы<br/>контроля и оценки</b>   |
|--|--|---|
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.   | - демонстрировать интерес к будущей профессии.   | Экспертное наблюдение и оценка в процессе учебной и производственной практик                |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | - выбирать и применять методы и способы решения профессиональных задач в сфере гостиничного сервиса. | Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий |



|  |  |   |
|--|--|---|
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.  | - решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи в области гостиничного сервиса.   | Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | - эффективно искать необходимую информацию;<br>- использовать различные источники, включая, электронные  | Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.  | - оформлять рекламные буклеты, готовить презентации  | Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.   | - взаимодействовать с руководством, коллегами, потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения.  | Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.   | - анализировать и корректировать результаты собственной работы.  | Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.    | - планировать процесс самообразования, самовоспитания для профессионального и личностного развития;<br>- самоконтроль в процессе обучения и внеучебной деятельности. | Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности   | - анализировать инновации в области гостиничного сервиса.  | Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий |

**6. ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И  
ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ**

| Краткая характеристика вида занятий    | Используемые активные и интерактивные формы | Объем занятий в интерактивных формах (часы) |
|--|---|---|
| <b>Лекции</b>                          | разбор конкретных ситуаций                  | 17  |
| <b>Практические занятия, семинары:</b> | опрос/коллоквиум                            | 22  |
| <b>Лабораторные занятия:</b>           | не предусмотрено                            | -   |
| <b>ВСЕГО:</b>                          |   | 39  |