



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)

Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail: mveu@mveu.ru, www.anogik.ru
ОКПО 43666726. ОГРН 1021801652927. ИНН 1833017258. КПП 183101001



В.В.Новикова

2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА профессионального модуля

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

основной профессиональной образовательной программы

для специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

Ижевск, 2020 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

Организация разработчик:

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Высший инженерный колледж»

Рабочая программа рассмотрена на ПЦК

Протокол № _____ «___» _____ 2020 г.

Председатель ПЦК _____ / _____ /
расшифровка подписи

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
1.1. Область применения программы	4
1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля.....	4
1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля.....	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
3.1. Тематический план профессионального модуля.....	7
3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю.....	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	22
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.....	22
4.2. Информационное обеспечение обучения.....	23
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса.....	25
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса.....	26
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	27

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Бронирование гостиничных услуг

1.1. Область применения примерной программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис
код *название*

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 профессиональной подготовке при освоении профессии рабочего – администратор гостиницы в рамках специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Цель и задачи профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- прием заказов на бронирование от потребителей;
- выполнение бронирования и ведение его документального обеспечения;
- информирование потребителя о бронировании;

уметь:

- У1 организовывать рабочее место службы бронирования;
- У2 оформлять и составлять различные виды бланков и заявок;
- У3 вести учет и хранение отчетных данных;
- У4 владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- У5 аннулировать бронирование;
- У6 консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- У7 осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- У8 использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

знать:

- 31 правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- 32 организацию службы бронирования;
- 33 виды и способы бронирования;
- 34 виды заявок по бронированию и действия по ним;
- 35 последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- 36 состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- 37 правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- 38 особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- 39 правила аннулирования бронирования;
- 310 правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- 311 состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

1.3. Рекомендуемое количество часов

Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля:

всего –279 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 171 час, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 114(24) часов;

самостоятельной работы обучающегося – 57(147) часов;

учебной и производственной практики – 36 и 72(108) часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) Прием, размещением и выпиской гостей, 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 ПРИМЕРНОЕ 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 (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося очно/заочно			Самостоятельная работа обучающегося очно/заочно		Учебная, часов очно/заочно	Производственная (по профилю специальности), часов <i>если предусмотрена рассредоточенная практика</i> очно/заочно	
			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	
	Введение									
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3	Раздел 1. Прием заказов на бронирование от потребителей.	171	114	66/14		57/147				
	Учебная практика (по профилю специальности)	36						36		
	Производственная практика (по профилю специальности), часов <i>(если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</i>	72								72
	Всего:	279	114	66/14		57/147		36	72	

3.2. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов		Уровень освоения
		<i>очно</i>	<i>заочно</i>	
1	2	3	4	5
Введение.		-		
Раздел 1. Прием заказов на бронирование от потребителей.		114	24	
МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг.		114	24	
Тема 1.1. История развития гостиничного бизнеса.	Содержание	6	-	1,2
	1. Современная организация сферы гостеприимства. Гостиничный бизнес в прошлом и на современном этапе.			
	2. Основные нормативные документы по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ. Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами.			
	3. Классификация гостиниц. Международные гостиничные цепи в России. Перспективы развития гостиничного бизнеса.			
	Лабораторные работы			
	Практические занятия	8	2	2
	1. Ознакомление с Классификацией гостиниц и Международными гостиничными цепями в России.			
2. Определение места гостиниц УР и г. Ижевска в системе.				

	3	Составление и обоснование организационной структуры гостиницы.			
	4	Применение нормативных документов предприятиями по Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ. Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами.			
Тема 1.2. Ознакомление с видами, системами бронирования мест в средствах размещения.	Содержание		12	2	2
	1.	Деятельность службы бронирования. Место службы бронирования в организационной структуре средства размещения. Состав и режим работы службы бронирования. Цели и задачи деятельности службы бронирования. Организация рабочего места службы бронирования; правила эксплуатации оргтехники. Проблемы службы бронирования.			
	2.	Порядок организации службы бронирования. Организационная структура службы бронирования. Функции службы бронирования. Знакомство с должностной инструкцией менеджера по бронированию. Материально-техническая база службы бронирования: оборудование, инвентарь, инструменты, документационное обеспечение.			
	3.	Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования. Стандарты качества обслуживания в гостиницах. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Правила ведения телефонных переговоров. Ознакомление с видами, системами бронирования мест в средствах размещения. Ошибки операторов по бронированию.			
	Лабораторные работы				
	Практические занятия		12	2	3
	5	Изучение функций, выполняемых сотрудниками службы; требования, предъявляемые к ним. Ознакомление с основными категориями обслуживающего персонала, общими требованиями к нему, организацией и планированием его труда, организацией рабочего места, правилами личной гигиены.			
6	Ознакомление с организацией работы службы бронирования, рабочими местами, правилами техники безопасности, должностными инструкциями. Составление структуры и схемы работы службы бронирования. Материально-техническая база службы бронирования: оборудование, инвентарь, инструменты, документационное обеспечение.				
7	Ознакомление с организацией работы и оборудованием, порядком оформления заявок. Осуществление приема заказов на бронирование от				

		<p>потребителей.</p> <p>Осуществление приема заказов на бронирование от потребителей.</p> <p>Составление заявки на бронирование от физического лица.</p>			
	8	Овладение технологией ведения телефонных переговоров: прием заявок на бронирование номеров по телефону; отправка писем-заявок по факсу с запросом о бронировании мест и номеров в отеле; оформление писем-заявок на размещение в гостиницу по почте в виде заказных писем. Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования.			
	9	Анализ и решение проблемных ситуаций при бронировании номеров. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.			
	10	Разработка профессиональных компетенций менеджера по бронированию. Защита и обоснование коллективных проектов. Ошибки операторов по бронированию. Вербальные установки. Работа с жалобами			
Тема 1.3. Организация и технология бронирования-резервирования гостиничных услуг.	Содержание		14	2	2
	1.	Источники получения гостиницей запросов на бронирование номеров. Технологии бронирования. Электронные системы бронирования. Типы бронирования. Особенности. Правила и условия бронирования.			
	2.	Групповое и коллективное бронирование и их особенности. Электронное бронирование в режиме on-line. Российская система бронирования гостиничных услуг в режиме on-line «Travelline». Стандарты коммуникаций с клиентами и гостями.			
	3.	Новые виды бронирования. Современные системы бронирования туристских услуг на рынке электронных услуг.			
	4.	Взаимодействие гостиниц с различными организациями. Особенности работы с туроператорами и турагентствами. Гостиничный контракт. Виды договоров (соглашений) на бронирование.			
	5.	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования. Критерии, оценивающие качество бронирования номера.			
	Лабораторные работы				

	Практические занятия	4	2	3
	11 Индивидуальные сообщения и их анализ в микро-группах. Поиск общих правил и условий бронирования. Нахождение конкурентных преимуществ в технологиях бронирования в разных системах (на разных сайтах).			
	12 Оформление заявки на бронирование гостиниц, включая трансфер (доставка из аэропорта в отель и обратно). Работа с документами (копиями заграничных паспортов), осуществление стыковки всего маршрута.			
Тема 1.4. Прием и обработка заявок на размещение в отеле.	Содержание	4	2	2
	1 Регистрация брони: технология приёма и обработка заявок на электронных и бумажных носителях.			
	2 Реквизиты заявок. Подтверждение бронирования. Оформление заявок на аннулирование или изменение бронирования.			
	Лабораторные работы			
	Практические занятия	4	2	3
	13 Моделирование текстов писем-подтверждений и писем-отказов в ответ на заявку о бронировании. Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету.			
14 Порядок ведения записи регистрации брони. Оформление документов подтверждения и отмены бронирования.				
Тема 1.5. Технология аннуляции брони и технология внесения изменений в параметры заявки на размещение в отеле.	Содержание	4	2	2
	1 Рассмотрение технологии аннуляции брони. Расчет оплаты за проживание.			
	2 Штрафные санкции в отношении гостя в результате нарушения правил аннуляции брони (со стороны отеля) Рассмотрение технологии внесения изменений параметров заявки брони.			
	Лабораторные работы			
	Практические занятия	12	2	3

	15	Работа в микро-группах. «Имитационные упражнения»: аннуляция брони и внесение изменений в параметры брони.			
	16	Регламентированная дискуссия по просмотренным моделям. Представление работы экспертной группы (из студентов). Выводы схемы записываются в тетради.			
	17	Расчет оплаты за проживание.			
	18	Разработка условий договора гостиницы с турфирмой о квоте мест.			
	19	Ознакомление с правилами ведения учета предоставленных услуг. Планирование и учет услуг, входящих в тарифы проживания. Планирование и учет дополнительных услуг, оказанных гостю. Планирование и учет услуг по питанию гостей. Учет дополнительных услуг, оказанных сторонним лицам.			
	20	Ведение учета и хранение учетных данных (журналов, заявок и т.д.). Хранение реестра и учет состояния номерного фонда. Начисление и выплата агентских вознаграждений. Расчеты по дополнительным услугам, оказанным сторонним лицам. Хранение истории взаиморасчетов с контрагентами. Анализ работы и отчетность.			
Тема 1.6. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования.	Содержание		6	2	2
	1	Использование Интернета в организации предоставления гостиничных услуг на примере на примере Амадеус. Гостиницы в Амадеус. Информационные Страницы.			
	2	Кодирование гостиничных цепочек. Отправление сообщений. Типы доступов. Режимы обработки информации. Коды рекомендуемого транспорта. Коды расположения гостиниц. Описание гостиницы. Типы гостиничных номеров.			
	3	Формы документации в деятельности службы бронирования. Отчеты по бронированию. Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы.			
	4.	Работа с заявками в АСУ Intellect Style: резервирование, бронирование, перспективная таблица загрузки. Отчеты в АСУ Intellect Style: отчет по гостям, отчет по номерам, отчеты по заявкам, статистическая отчетность.			
	Лабораторные работы				

	Практические занятия	26	4	3
21	Использование базы данных для приема заказа и обеспечения бронирования. - ознакомление с основными формами, видами и способами бронирования номеров; - ознакомление с видами заявок на бронирование и действиями с ними; - ознакомление с системами бронирования.			
22	Этапы бронирования гостиницы. Работа с экранами. Список гостиниц. Опции к запросу списка гостиниц. Экран наличия мест и расценок. Экран наличия мест и расценок для всех гостиниц системы.			
23	Вызов экрана наличия мест из бронирования. Экран наличия мест и расценок для гостиниц определенной цепочки. Экран наличия мест и расценок для определенной гостиницы города или аэропорта. Типы гостиничных расценок.			
24	Дисплей описания расценок. Дисплей изменения расценок. Дисплей наличия мест на 40 дней. Продажа гостиничных номеров. Модификация бронирования. Критические опции. Некритические опции. Отмена элементов бронирования.			
25	Прием заявок на бронирование номеров по телефону. Отправка писем-заявок по факсу с запросом о бронировании мест и номеров в отеле. Оформление писем-заявок на размещение в гостиницу по почте в виде заказных писем.			
26	Осуществление гарантированного бронирования с использованием следующих способов: по предварительной оплате; бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата); бронирование под гарантию кредитной карты; бронирование под гарантию компании или корпорации (с которыми у гостиницы имеется соответствующий договор); гарантированное бронирование ваучером. Процедура перевода негарантированного бронирования на гарантированное. Оформление гарантированного бронирования.			
27	Ведение учета и хранение учетных данных (журналов, заявок и т.д.). Начисление и выплата агентских вознаграждений. Расчеты по дополнительным услугам, оказанным сторонним лицам. Хранение истории взаиморасчетов с контрагентами. Анализ работы и отчетность.			

	28	Сравнительный анализ возможностей интернет-бронирования трех отелей одной категории. Сравнительный анализ образцов бланков для бронирования российских и зарубежных отелей.			
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ.01.			57	147	2
Дифференцированный зачет			2		
<p align="center">Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</p> <p>Тема 1.1. История развития гостиничного бизнеса. - Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Составление словаря профессиональных терминов. М.А.Ёхина Бронирование гостиничных услуг. С.6-32. Вопросы С.32-33. - Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. - Самостоятельное изучение документации. Приказ Мин.Финансов РФ от 13.12.93 № 121. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами/ - Подготовка докладов, рефератов, презентаций. Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса. Темы рефератов: История гостиничного бизнеса в России. Гостиничного бизнеса в России: прошлое, настоящее.</p> <p>Тема 1.2. Ознакомление с видами, системами бронирования мест в средствах размещения. - Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Составление словаря профессиональных терминов. М.А.Ёхина Бронирование гостиничных услуг. С.35-85.</p>					

<p>Вопросы С.63 85-86.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. - Самостоятельное изучение документации. <p>Приказ Мин.Финансов РФ от 13.12.93 № 121. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Выполнение заданий по теме: Составление организационной структуры управления малой гостиницы. Показатели оценки деятельности гостиницы. Требования к обслуживающему персоналу службы бронирования. Стандарты качества обслуживания в гостиницах. Гостевой цикл обслуживания. Подготовка к контрольной работе.</p> <p>Тема 1.3. Организация и технология бронирования-резервирования гостиничных услуг.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). <p>Составление словаря профессиональных терминов. М.А.Ёхина Бронирование гостиничных услуг. С.89-120. Вопросы С.89-120.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. - Самостоятельное изучение документации. <p>Выполнение заданий по теме: Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице. Показатели оценки деятельности гостиницы. Требования к обслуживающему персоналу службы бронирования. Стандарты качества обслуживания в гостиницах. Гостевой цикл обслуживания. Контрольная работа.</p> <p>Тема 1.4. Прием и обработка заявок на размещение в отеле.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). <p>Составление словаря профессиональных терминов. М.А.Ёхина Бронирование гостиничных услуг. С.125-150.</p>			
---	--	--	--

<p>Вопросы С.150-151.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. - Самостоятельное изучение документации. <p>Выполнение заданий по теме:</p> <p>Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле.</p> <p>Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Подготовка докладов, рефератов, презентаций. <p>Темы докладов:</p> <p>Этапы обслуживания гостя.</p> <p>Процесс бронирования.</p> <p>Типы бронирования.</p> <p>Способы гарантированного бронирования.</p> <p>Виды заявок.</p> <p>Темы рефератов:</p> <p>Групповое бронирование.</p> <p>Достоинства и недостатки бронирования туристских услуг по сети Интернет.</p> <p>Взаимоотношения между гостиницами и туристскими фирмами.</p> <p>Способы резервирования мест в гостиницах.</p> <p>Аннуляция бронирования.</p> <p>Темы презентаций:</p> <p>Работа с заявками на размещение в гостинице.</p> <p>Показатели оценки деятельности гостиницы.</p> <p>Бронирование мест и номеров в гостинице.</p> <p>Бронирование в разных отелях.</p> <p>Этапы обслуживания гостей.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Учебно-исследовательская работа. <p>Темы для научно-исследовательской работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Использование Интернета для бронирования мест и номеров в гостиницах РФ. 2. Бронирование гостиниц за рубежом. 3. Бронирование для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов. 4. Ведение телефонных разговоров при бронировании. <p>Тема 1.5. Технология аннуляции брони и технология внесения изменений в параметры заявки на размещение в отеле.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). <p>Составление словаря профессиональных терминов.</p>			
---	--	--	--

<p>М.А.Ёхина Бронирование гостиничных услуг. С.125-150. Вопросы С.150-151.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. - Самостоятельное изучение документации. <p>Выполнение заданий по теме: Внутреннее взаимодействие сотрудников службы бронирования. Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Подготовка докладов, рефератов, презентаций. <p>Темы докладов: Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Порядок предоставления услуг. Ответственность за предоставления услуг. Виды расчетов с клиентами. Бесплатные виды услуг.</p> <p>Темы рефератов: Значение службы бронирования. Функции службы бронирования. Ситуация досрочного выезда гостя из гостиницы. Особенность работы в сфере гостиничного хозяйства. Факторы оказывающие влияние на предпочтения клиентов при выборе гостиницы.</p> <p>Темы презентаций: Функции службы бронирования. Работа службы бронирования. Порядок регистрации и размещения гостей. Методы обслуживания службы бронирования. Правила обслуживания гостей.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Учебно-исследовательская работа. <p>Темы учебно-исследовательской работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Использование интерактивных технологий для привлечения клиентов в гостиницу. 2. Бронирование, как один из способов организации гостиничного хозяйства. 3. Взаимодействие турфирм и гостиниц посредством бронирования. 4. Удобство бронирования посредством Интернета. <p>Тема 1.6. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). <p>Составление словаря профессиональных терминов.</p>			
--	--	--	--

<p>М.А.Ёхина Бронирование гостиничных услуг. С.157-174. Вопросы С.174-175.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. - Самостоятельное изучение документации. <p>Выполнение заданий по теме: Стандарты коммуникаций с клиентами и гостями Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле. Темы докладов: Правила эксплуатации оборудования службы бронирования. Комплекс оборудования службы бронирования. Оборудование локальной компьютерной сети гостиницы. Значение кассового оборудования при обслуживании клиентов гостиниц. Назначение программного обеспечения гостиниц. Темы рефератов: Виды телефонных сетей гостиниц и их возможностей. Телекоммуникационные системы современных гостиниц. Характеристика программного обеспечения гостиниц. Автоматизация деятельности гостиницы. Темы презентаций: Оборудование рабочих мест службы бронирования. Локальная компьютерная сеть гостиницы. Программное обеспечение гостиницы. Схема комплекса полной автоматизации деятельности гостиницы. - Учебно-исследовательская работа. Темы учебно-исследовательской работы: 1. Инновационные технологии в работе службы бронирования. 2. Новое оборудование для службы бронирования. 3. Причины и способы устранения неисправностей в работе оборудования.</p>			
<p>Экзамен/ Экзамен по МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг</p>			
<p>Учебная практика Виды работ 1. Вводный инструктаж по безопасности труда и пожарной безопасности. Ознакомление с правилами техники безопасности на предприятии при работе с клиентами; изучение инструкций по технике безопасности. 2. Ответственность руководителей за соблюдение норм и правил охраны труда. Ответственность студентов за</p>	<p>36</p>	<p>36</p>	<p>2,3</p>

<p>выполнение инструкций по безопасности труда.</p> <p>3. Противопожарные мероприятия. Причины пожаров. Ознакомление с мерами по предупреждению пожаров, основными системами пожарной защиты, правилами поведения при возникновении пожара, устройством и применением огнетушителей и внутренних пожарных кранов на предприятии.</p> <p>4. Ознакомление с Классификацией гостиниц и Международными гостиничными цепями в России. Определение места гостиниц УР и г. Ижевска в системе. Составление и обоснование организационной структуры гостиницы.</p> <p>5. Изучение функций, выполняемых сотрудниками службы; требования, предъявляемых к ним. Ознакомление с основными категориями обслуживающего персонала, общими требованиями к нему, организацией и планированием его труда, организацией рабочего места, правилами личной гигиены.</p> <p>6. Ознакомление с организацией работы службы бронирования, рабочими местами, правилами техники безопасности, должностными инструкциями. Составление структуры и схемы работы службы бронирования.</p> <p>7. Материально-техническая база службы бронирования: оборудование, инвентарь, инструменты, документационное обеспечение. Ознакомление с организацией работы и оборудованием, порядком оформления заявок.</p> <p>8. Осуществление приема заказов на бронирование от потребителей. Составление заявки на бронирование от физического лица.</p> <p>9. Овладение технологией ведения телефонных переговоров: прием заявок на бронирование номеров по телефону; отправка писем-заявок по факсу с запросом о бронировании мест и номеров в отеле; оформление писем-заявок на размещение в гостиницу по почте в виде заказных писем. Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования.</p> <p>10. Анализ и решение проблемных ситуаций при бронировании номеров. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.</p> <p>11. Разработка профессиональных компетенций менеджера по бронированию. Защита и обоснование коллективных проектов. Ошибки операторов по бронированию. Вербальные установки. Работа с жалобами.</p> <p>12. Моделирование текстов писем-подтверждений и писем-отказов в ответ на заявку о бронировании. Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету.</p> <p>13. Порядок ведения записи регистрации брони. Оформление документов подтверждения и отмены бронирования.</p> <p>14. Работа в микро-группах. «Имитационные упражнения»: аннуляция брони и внесение изменений в параметры брони.</p> <p>15. Расчет оплаты за проживание.</p> <p>16. Разработка условий договора гостиницы с турфирмой о квоте мест.</p> <p>17. Ознакомление с правилами ведения учета предоставленных услуг. Ведение учета и хранение учетных данных (журналов, заявок и т.д.).</p> <p>18. Использование базы данных для приема заказа и обеспечения бронирования.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ознакомление с основными формами, видами и способами бронирования номеров; - ознакомление с видами заявок на бронирование и действиями с ними; - ознакомление с системами бронирования. 			
--	--	--	--

<p>Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вводный инструктаж по безопасности труда и пожарной безопасности. Ознакомление с правилами техники безопасности на предприятии при работе с клиентами; изучение инструкций по технике безопасности. 2. Ответственность руководителей за соблюдение норм и правил охраны труда. Ответственность студентов за выполнение инструкций по безопасности труда. 3. Противопожарные мероприятия. Причины пожаров. Ознакомление с мерами по предупреждению пожаров, основными системами пожарной защиты, правилами поведения при возникновении пожара, устройством и применением огнетушителей и внутренних пожарных кранов на предприятии. 4. Применение нормативных документов предприятиями по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ. Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами. 5. Индивидуальные сообщения и их анализ в микро-группах. Поиск общих правил и условий бронирования. Нахождение конкурентных преимуществ в технологиях бронирования в разных системах (на разных сайтах). 6. Оформление заявки на бронирование гостиниц, включая трансфер (доставка из аэропорта в отель и обратно). Работа с документами (копиями заграничных паспортов), осуществление стыковки всего маршрута. 7. Моделирование текстов писем-подтверждений и писем-отказов в ответ на заявку о бронировании. Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету. 8. Порядок ведения записи регистрации брони. Оформление документов подтверждения и отмены бронирования. 9. Работа в микро-группах. «Имитационные упражнения»: аннуляция брони и внесение изменений в параметры брони. Регламентированная дискуссия по просмотренным моделям. Представление работы экспертной группы (из студентов). Выводы схемы записываются в тетради. Расчет оплаты за проживание. 10. Планирование и учет услуг, входящих в тарифы проживания. Планирование и учет дополнительных услуг, оказанных гостю. Планирование и учет услуг по питанию гостей. Учет дополнительных услуг, оказанных сторонним лицам. 11. Хранение реестра и учет состояния номерного фонда. Начисление и выплата агентских вознаграждений. Расчеты по дополнительным услугам, оказанным сторонним лицам. Хранение истории взаиморасчетов с контрагентами. Анализ работы и отчетность. 12. Этапы бронирования гостиницы. Работа с экранами. Список гостиниц. Опции к запросу списка гостиниц. Экран наличия мест и расценок. Экран наличия мест и расценок для всех гостиниц системы. 13. Вызов экрана наличия мест из бронирования. Экран наличия мест и расценок для гостиниц определенной цепочки. Экран наличия мест и расценок для определенной гостиницы города или аэропорта. Типы гостиничных расценок. 14. Дисплей описания расценок. Дисплей изменения расценок. Дисплей наличия мест на 40 дней. Продажа гостиничных номеров. Модификация бронирования. Критические опции. Некритические опции. Отмена элементов бронирования. 15. Прием заявок на бронирование номеров по телефону. Отправка писем-заявок по факсу с запросом о бронировании мест и номеров в отеле. Оформление писем-заявок на размещение в гостиницу по почте в виде заказных писем. 	72	72	2,3
--	----	----	-----

<p>16. Осуществление гарантированного бронирования с использованием следующих способов: по предварительной оплате; бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата); бронирование под гарантию кредитной карты; бронирование под гарантию компании или корпорации (с которыми у гостиницы имеется соответствующий договор); гарантированное бронирование ваучером. Процедура перевода негарантированного бронирования на гарантированное. Оформление гарантированного бронирования.</p> <p>17. Ведение учета и хранение учетных данных (журналов, заявок и т.д.). Начисление и выплата агентских вознаграждений. Расчеты по дополнительным услугам, оказанным сторонним лицам. Хранение истории взаиморасчетов с контрагентами. Анализ работы и отчетность.</p> <p>18. Сравнительный анализ возможностей интернет-бронирования трех отелей одной категории. Сравнительный анализ образцов бланков для бронирования российских и зарубежных отелей.</p>			
<p>Итого:</p>	<p>279</p>	<p>279</p>	

Для характеристики уровня освоения 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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета организации деятельности службы бронирования, оборудованного:

Стол преподавателя, доска, столы, стулья, ноутбук, экран, проектор, колонки
Наглядные учебные пособия в электронном виде

Лаборатория «служба бронирования гостиничных услуг»: стойка, стул, ноутбук, телефон, диван, журнальный столик, журналы, газеты

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 30.11.2018) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" Точка доступа: <http://www.consultant.ru/>
2. Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал. Введение. Точка доступа: StudFiles.net/preview/1826541/
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ). Точка доступа: Consultant.ru/document/cons_doc_LAW_514.
4. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник. – М.: Академия, 2014. – 240 с.
5. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студентов сред. проф. образования/ М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 304 с.
6. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для СПО / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 172 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10556-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-430851

Дополнительная учебная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/gostinichnyy-servis-433891
2. Воробьева С.А., Киселева А.В. ДЕЛОВОЙ АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК ДЛЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА (В1). 5-е изд., испр. и доп. Учебное пособие. – М., 2018, ЭБС Юрайт.

Список электронных источников информации:

1. Атоматизированные системы бронирования. Точка доступа: Amadeus, Galileo, Sabre и Worldspan.
2. Научная электронная библиотека (НЭБ). Точка доступа: www.elibrary.ru
3. Профессиональные информационные системы. Точка доступа: «Лоджинг Тач» Эдельвейс, Отель-симпл, Отель, UCS-Shelter

Перечень методических указаний, разработанных преподавателем

1. Методические рекомендации по выполнению практических работ
2. Методические рекомендации по организации и методическому сопровождению самостоятельной работы студентов

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля; компетенциями, 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 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 работа.

На договорной основе (срочный, бессрочный договор) организуется производственная практика на базе предприятий гостиничного сервиса под управлением преподавателей специальных дисциплин от колледжа и специалистов средств проживания (гостиницы, ГК, отели, гостевые дома).

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на квалификационном экзамене.

Дисциплины, предшествовавшие изучению профессионального модуля: Менеджмент, Маркетинг, Конфликтология в индустрии гостиничного сервиса, Введение в специальность: общие компетенции профессионала.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемого модуля; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватель должен проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой, инженерно-педагогический состав: высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемого модуля; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватель должен проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	<ul style="list-style-type: none"> - заявка принята в соответствии с правилами принятия заявки; - оформление документации при приеме заявки выполнено верно; - прием заказов на бронирование от потребителей произведен правильно; - рабочее место службы бронирования организовано правильно; - различные виды заявок оформлены и составлены правильно; - учет заказов на бронирование произведен правильно; - хранение и регистрация заказов от потребителей проведены правильно; - технология ведения телефонных переговоров при принятии заказов от потребителей соблюдена верно; - технические средства при приеме заказов использованы верно; - телекоммуникационные средства при приеме заказов использованы правильно; - профессиональные программы при приеме заказов использованы верно; - виды заявок по бронированию и действия по ним названы правильно; 	Экспертная оценка выполнения практических работ, тестирование, экзамен.
ПК 1.2 Бронировать и вести документацию.	<ul style="list-style-type: none"> - осуществление бронирования мест и номеров в гостинице верно в соответствии с заданием; - оформление документации при 	Экспертная оценка выполнения практических работ, тестирование,

	<p>бронировании выполнено верно в соответствии с заданием;</p> <ul style="list-style-type: none"> - расчет оплаты за бронирование по безналичному и наличному расчету произведен верно согласно задания; - выполнение бронирования проведено верно; - документационное обеспечение бронирования оформлено верно; - аннулирование бронирования осуществлено верно; - гарантирование бронирования осуществлено верно, различными методами; - различные виды бланков бронирования оформлены правильно; - различные виды бланков бронирования составлены правильно; - учет отчетных данных по бронированию проведен верно; - хранение отчетных данных по бронированию проведено верно; - использование технических средств для обеспечения бронирования проведено верно; - использование телекоммуникационных средств для обеспечения бронирования проведено верно; - использование профессиональных программ для обеспечения бронирования проведено верно; - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации использованы верно при осуществлении бронирования; - служба бронирования организована правильно; - виды бронирования названы правильно; - способы бронирования названы правильно; - последовательность резервирования мест в гостинице соблюдена верно; 	<p>экзамен.</p>
--	--	-----------------

	<ul style="list-style-type: none"> - технология резервирования мест в гостинице соблюдена верно; - бланки бронирования для индивидуальных заполнены в соответствии с правилами; - бланки бронирования для компаний заполнены в соответствии с правилами; - бланки бронирования для турагентств заполнены в соответствии с правилами; - бланки бронирования для операторов заполнены в соответствии с правилами; - особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования названы правильно; - правила аннулирования бронирования соблюдены верно; - правила ведения телефонных переговоров при бронировании соблюдены верно; - правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании соблюдены верно. 	
<p>ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - информирование потребителя о бронировании по телефону в гостиницу осуществлено правильно; - информирование потребителя о бронировании при личном обращении в гостиницу осуществлено правильно; - информирование потребителя о бронировании по Интернету осуществлено правильно; - информационные стенды об услуге бронирования оформлены правильно согласно задания; - буклеты, содержащие информацию об услуге бронирования оформлены правильно - листовки, содержащие информацию об услуге бронирования оформлены правильно; 	<p>Экспертная оценка выполнения практических работ, тестирование, экзамен.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - фирменные бланки, содержащие информацию об услуге бронирования оформлены правильно; - консультирование потребителей о применяемых способах бронирования проведено верно; - состав информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов названы правильно; - функции информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования названы правильно; - возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования названы правильно; - информационные и телекоммуникационные технологии для приема заказов использованы правильно; - информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования использованы правильно. 	
--	---	--

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	- демонстрация понимания сущности и социальной значимости своей будущей профессии;	Интерпретация результатов наблюдения за обучающимися на

<p>будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация устойчивого интереса к будущей профессиональной деятельности; - качественное выполнение профессиональной деятельности в сфере гостиничной индустрии; - применение знаний на практике. 	<p>практических занятиях.</p>
<p>ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - понимание сути профессиональных задач; - формулирует цель и задачи предстоящей профессиональной деятельности; - представляет конечный результат деятельности в полном объеме; - планирует и организует предстоящую деятельность; - выбирает типовые методы и способы выполнения плана. 	<p>Анализ решения профессиональных задач, экспертная оценка практической работы.</p>
<p>ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - понимание методов принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях, меры своей ответственности; - определяет проблему в профессионально-ориентированных ситуациях; - предлагает способы и варианты решения проблемы, оценивает ожидаемый результат; - планирует поведение в профессионально ориентированных проблемных ситуациях, вносит коррективы, контролирует ситуацию; - применение навыков принятия решений в соответствии с ситуацией, ответственность за принятое решение. 	<p>Избирательные задания, решение задач и ситуаций.</p>

<p>ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - извлекает и анализирует информацию из различных источников; - понимание способов поиска и анализа информации; - пользуется словарями, справочной литературой, материалами периодических изданий, стандартами; - применение найденной информации для выполнения профессиональных задач. 	<p>Экспертная оценка выполнения практических заданий, образцы и типовые бланки для решения профессиональных задач.</p>
<p>ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - элементарные компьютерные навыки; - умение работать с информационно-справочными системами «Гарант», «КонсультантПлюс», программой 1С: Предприятие Румба& Управление отелем по приему, размещению и выписке гостей; - пользуется электронной почтой, ресурсами локальных и глобальных информационных сетей. 	<p>Самостоятельная работа, отчет по практической работе с использованием ПО.</p>
<p>ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - использование конструктивных способов общения с коллегами, руководством, клиентами; - грамотно ставит и задает вопросы по организации бронирования гостиничных услуг; - понимание общих целей; - координирует свои действия с другими участниками общения; - контролирует свое поведение, свои эмоции, настроение. 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися (участие в творческих конкурсах, деловых играх).</p>
<p>ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - способность добровольно брать на себя ответственность за общекомандный результат; - самоанализ и коррекция результатов собственной работы; 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися (участие в деловых играх, работе в</p>

	- осознанно ставит цели овладения различными видами работ и определяет соответствующий конечный продукт.	группах).
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<ul style="list-style-type: none"> - организация самостоятельных занятий при обучении; - владеет методикой самостоятельной работы над совершенствованием умений; - осознанно ставит цели овладения различными аспектами профессиональной деятельности, определяет соответствующий конечный продукт; - реализует поставленные цели в деятельности; - понимание роли повышения квалификации для саморазвития и самореализации в профессиональной и личной сфере. 	Экспертная оценка практического занятия.
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - понимание сути инноваций применяемых и внедряемых в гостиничную индустрию; - применение новых методов в профессиональной деятельности (в организации приема, размещения и выписки гостей); - способность адаптироваться в новых ситуациях. 	Наблюдение за обучающимися (участие в деловых играх, решение ситуационных задач), оценка навыков решения задач с использованием инновационных приемов и методов.