

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
"Нижегородский строительный техникум"

Рабочая программа профессионального модуля
ПМ.04 Организация и контроль текущей
деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж

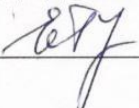
2017 г.

ОДОБРЕНО

Предметной (цикловой) комиссией
Общие гуманитарные и социально-экономические дисциплины

Пр. № 14 от 19.06 2017 года

Председатель ПЦК

 (Гусева Е.В.)

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09.12.2016 г.

Организация-разработчик:

ГБПОУ "Нижегородский строительный техникум"

Разработчик: Сергина Е.Н., преподаватель

Петрова М.Д., преподаватель

Рекомендована методическим советом ГБПОУ НСТ

Протокол № 7 от 19.06 2017г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	28
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	29

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж является частью примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, и общие компетенции:

ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

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

иметь практический опыт в:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

знать:

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам;

уметь:

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия (дескрипторы)	Умения	Знания
Раздел модуля 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж			
ПК 4. 1. Планировать	Планирование деятельности службы	Осуществлять планирование,	Структуру и место службы бронирования и продаж в

потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	бронирования и продаж;	деятельности службы бронирования и продаж;	системе управления гостиничным предприятием; Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы;
	Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы бронирования и продаж	Направленность работы подразделений службы бронирования и продаж ; Функциональные обязанности сотрудников; Правила работы с информационной базой данных гостиницы; Показатели оценки деятельности гостиницы Виды каналов сбыта гостиничного продукта Рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Гостевой цикл обслуживания; Показатели бронирования; Стандарты качества обслуживания в службе бронирования и продаж
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты	Виды информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки)

	профессиональной деятельности	поиска	
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение современной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при бронировании и продажах Профессиональная терминология
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельности	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организация и технология работы службы бронирования и продаж Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Правила предоставления гостиничных услуг Речевые стандарты при общении с гостями
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.

чрезвычайных ситуациях		(специальности)	
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Автоматизированные системы в службе бронирования и продаж Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), Понимать тексты на базовые профессиональные темы Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности Особенности произношения Правила чтения текстов профессиональной направленности

Раздел модуля 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;	Стандартное оборудование службы бронирования и продаж ; Цели, функции и особенности работы службы бронирования и продаж ; Технологии обслуживания при бронировании и продажах; Каналы бронирования; Виды бронирования, способы гарантирования бронирования;
	Проведение вводного и текущего	Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;	Методику и виды, проведения инструктажа для персонала службы бронирования и продаж

	инструктажа подчиненных		
	Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта.	: Каналы сбыта: внешние, в частности, gds, и внутренние – и особенности работы с ними
	Координация деятельности подчиненных	Осуществлять алгоритм рассмотрения заявок на бронирование; Выполнять бронирование для гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); Информировать потребителя о видах услуг в гостинице; Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; Оформлять заявки на бронирование; Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест;	Организацию службы бронирования и продаж ; Стандарты качества обслуживания при бронировании и продажах; Виды заявок и действия по ним; Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; Способы резервирования мест в гостиницах; Взаимодействие гостиниц с различными организациями; Особенности ценообразования и ценовой политики гостиничного предприятия Методы расчета цены гостиничных услуг и управления доходами; Понятие и варианты тарифов
	Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;	Особенности взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы;
	Управление конфликтными ситуациями в	Информировать сотрудников службы бронирования и продаж о	Правила поведения в конфликтных ситуациях; Правила работы с

	службе бронирования и продаж	методах урегулирования конфликтных ситуаций	возражениями гостей.
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Алгоритм выполнения работ в профессиональной области; Стандарты выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	Виды информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки)
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Использование актуальной нормативно-правовой документации по профессии (специальности) Применение современной профессиональной терминологии Определение траектории	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей Профессиональная терминология

	профессионального развития и самообразования		
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельности	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организация и технология работы службы бронирования и продаж Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Правила предоставления гостиничных услуг Речевые стандарты при общении с гостями
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Автоматизированные системы в службе бронирования и продаж Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10 Пользоваться профессиональной инструкцией	Применение в профессиональной деятельности инструкций на	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы	Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы Основные

документацией на государственном и иностранном языке	государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	(профессиональные и бытовые), Понимать тексты на базовые профессиональные темы Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности Особенности произношения Правила чтения текстов профессиональной направленности
--	---	--	--

Раздел модуля 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе технологического цикла.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж ; Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; Анализировать результаты деятельности	Стандарты обслуживания и регламенты службы бронирования и продаж ; Критерии и показатели качества обслуживания; Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; Категории гостей и особенности обслуживания;
	Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных;	Методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы бронирования и продаж ;
	Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	Контролировать соблюдение сотрудниками службы бронирования и продаж требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей;	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной

			гигиены в процессе обслуживания гостей;
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Алгоритм выполнения работ в профессиональной области; Стандарты выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	Виды информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки)
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение современной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования; Внутреннее взаимодействие сотрудников службы бронирования и продаж

	самообразования		
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельность	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организация и технология работы службы бронирования и продаж Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Правила предоставления гостиничных услуг Речевые стандарты при общении с гостями
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Автоматизированные системы в службе бронирования и продаж Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), Понимать тексты на базовые профессиональные темы Участвовать в диалогах на знакомые общие и	Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)

		профессиональные темы Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности Особенности произношения Правила чтения текстов профессиональной направленности
--	--	--	--

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - **473**

Из них на освоение МДК04.01 - **281 час** , МДК04.02 – **48 часов**

на практики:

учебную - **72 часа** и производственную - **72 часа**

2. СТРУКТУРА и СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа)*, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	100	100	42			*		
ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и	139	139	42					

* Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций

	продажах.								
ПК 4. 3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9,ОК10	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе технологического цикла	90	90	42	24				
	Учебная практика, часов	72						72	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							72
	Всего:	473	329	126	24			72	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов
1	2		3
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж			100
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта			
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж			
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы	Содержание Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной	Уровень освоения	24

бронирования и продаж с клиентами	профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей		
	1. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	1	
	2. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	1	
	3. Стандартное оборудование службы бронирования и продаж.	2	
	Практические занятия Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж. Самопрезентация.	2	14
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	Содержание	Уровень освоения	
	1. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров.	2	34
	2. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	2	
	3. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей	2	
	4. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2	
	Практические занятия Модели кросс - культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	2	12

Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	Практические занятия - служба бронирования. Структура. Персонал. Процедура бронирования. - введение и закрепление лексики. - выполнение упражнений для закрепления лексики, развитие навыков устной речи. - практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	Уровень освоения	16
		2	
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1 1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж 2. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж. 3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. 4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. 5. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта 6. Определение задач управления каналами продаж (сбыта) 7. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг 8. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора 9. Особенности проведение переговоров с представителями разных стран 10. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы			
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.			139
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж			24
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание 1. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	Уровень освоения 2	

	2. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.	2	
	3. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2	
	4. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2	
	5. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2	
	6. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ	2	
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	Содержание	Уровень освоения	52
	1. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов.	2	
	2. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2	
	3. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.	2	
	4. Программы лояльности; клиентские мероприятия	2	
	5. Прямые и не прямые каналы бронирования	2	
	6. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.	2	

	7. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2	
	8. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ		
	9. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	3	
	10. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия		
	11. Формирование пакетов услуг гостиницы	3	
	12. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие		
	13. Формирование программ лояльности клиентов	3	
	Практические занятия: 1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. 2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования 3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем 4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ 5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	2	10
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	Содержание	Уровень освоения	9
	1. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2	
	2. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2	
	3. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса	2	

	бронирования и ведения его документационного обеспечения.		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ		6
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	3	
	2. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	3	
	3. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	3	
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Содержание	Уровень освоения	
	1. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2	12
	2. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2	
	3. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ		10
	1. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	3	
	2. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг	3	
	3. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.	3	
	4. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе	3	
	5. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	3	

Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Содержание	Уровень освоения	16
	Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. - введение и закрепление лексики. - выполнение упражнений для закрепления лексики, развитие навыков устной речи. - практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2	
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2 <ol style="list-style-type: none"> 1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы. 2. Подготовка к практическим занятиям 3. Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса 4. Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России» 5. Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице» 6. Подготовка ответов на контрольные вопросы 7. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле» 8. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле» 9. Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле 10. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий 11. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора 12. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования 13. Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления» 14. Презентация службы бронирования на иностранном языке 15. Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы 16. Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы». 17. Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования» 18. Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним». 19. Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке. 20. Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов 			

21. Разработка презентации гостиничного продукта 22. Составление программы лояльности клиентов			
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе технологического цикла			90
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта			
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж			
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	Содержание	Уровень освоения	
	1. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	2	24
	2. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	2	
	3. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	2	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ		26
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.	2	
	2. Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	2	
Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при бронировании на иностранном языке	Содержание	Уровень освоения	16
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке введение и закрепление лексики; - выполнение упражнений для закрепления лексики; - развитие навыков устной речи;	2	

	- практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.		
Курсовой проект: Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			24
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3 <ol style="list-style-type: none"> 1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы. 2. Подготовка к практическим занятиям 3. Подготовка ответов на контрольные вопросы 4. Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании 5. Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию» 6. Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании» 7. Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. 8. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице 			
Учебная практика Виды работ <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 4. Оформление бронирования с использованием телефона 5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 7. Оформление индивидуального бронирования 8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 10. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 			72

<p>15.Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>16.Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>17.Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>18.Создание отчетов по бронированию</p> <p>19.Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Оработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Оработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке 9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле 11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров 13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования 14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 15. Внесение изменений в заказ на бронирование 16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 17. Оработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 18. Оработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 20. Оработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с 	<p>72</p>

использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
Всего	473

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж:

Столы ученические, стулья ученические, стол преподавателя, стул преподавателя, доска, компьютер, экран, медиапроектор, компьютеры по количеству посадочных мест, МФУ, телевизор, акустическая система.

Кабинет иностранного языка

Столы ученические, стулья ученические, стол преподавателя, стул преподавателя, доска, ноутбук, медиапроектор, экран, акустическая система, музыкальный центр

Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»

- стойка ресепшн;
- комплексная автоматизированная система; управления отелем Libra;
- телефон, факс;
- настенные часы;
- многофункциональное устройство;
- персональный компьютер;
- шкаф для папок;
- терминал;
- фискальный регистратор;
- лотки для бумаги;
- сейф;
- стеллажи (для ваучеров, регистрационных карточек)

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Электронный ресурс]: учеб. для студ. СПО 2-е изд.- М.: ИЦ «Академия», 2015
2. Ишимцева К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие/Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015.
3. Мазилкина Е. И. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]: учебное пособие/Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016.
4. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014.

Интернет-ресурсы

1. <http://all-hotels.ru>

2. <http://www.znaniy.com>. Электронная библиотечная система.
3. <http://www.amadeus.ru>
4. <http://www.gaomoskva.ru>
5. <http://www.hotelnews.ru>
6. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>
7. <http://www.stonef.ru/history.htm>
8. <http://www.travelmole.com>

3.3. Организация образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете.

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках МДК 04.01 «Организация текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является освоение следующих дисциплин: «Менеджмент», «Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности», «Иностранный язык», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, не менее 25 процентов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия	Методы оценки (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)	Критерии оценки
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<i>Знания</i>	<i>Тестирование Собеседование Экзамен</i>	<i>75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов</i>
	<i>Умения</i>	<i>Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа</i>	<i>Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов</i>
	<i>Действия</i>	<i>Практическая работа Виды работ на практике</i>	<i>Экспертное наблюдение</i>
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<i>Знания</i>	<i>Собеседование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 3 Планировать и	<i>Знания</i>	<i>Собеседование</i>	<i>Оценка</i>

реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие			<i>результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<i>Знания</i>	<i>Собеседование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<i>Знания</i>	<i>Собеседование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ПК 4.2. Организовывать деятельность	<i>Знания</i>	<i>Тестирование Собеседование Экзамен</i>	<i>75% правильных ответов</i>

сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы			Оценка процесса Оценка результатов
	Умения	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Действия	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Знания	Тестирование	Оценка результата
	Умения	Ситуационная задача	Оценка результата
	Действия	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знания	Собеседование	Оценка результата
	Умения	Ситуационная задача	Оценка результата
	Действия	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знания	Собеседование	Оценка результата
	Умения	Ситуационная задача	Оценка результата
	Действия	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Знания	Собеседование	Оценка результата
	Умения	Ситуационная задача	Оценка результата
	Действия	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с	Знания	Тестирование	Оценка результата
	Умения	Ситуационная задача	Оценка результата

учетом особенностей социального и культурного контекста.	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<i>Знания</i>	<i>Собеседование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	<i>Знания</i>	<i>Тестирование Собеседование Экзамен</i>	<i>75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов</i>
	<i>Умения</i>	<i>Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа</i>	<i>Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов</i>
	<i>Действия</i>	<i>Практическая работа Виды работ на практике</i>	<i>Экспертное наблюдение</i>
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 2 Осуществлять	<i>Знания</i>	<i>Собеседование</i>	<i>Оценка</i>

поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности			<i>результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<i>Знания</i>	<i>Собеседование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<i>Знания</i>	<i>Собеседование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<i>Знания</i>	<i>Собеседование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка</i>

государственном и иностранном языке			<i>результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>