



ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»

«УЧЕБНО-ПРОГРАММНЫЕ ИЗДАНИЯ»

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ МОДУЛИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Для студентов, обучающихся по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Сыктывкар, 2018

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального образования

код

наименование специальности

43.02.14

Гостиничное дело

(программа подготовки специалистов среднего звена среднего
профессионального образования)

Разработчики

	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень (звание) [квалификационная категория]	Должность
1	Носова Анна Викторовна	первая	преподаватель
2	Гаевая Елена Витальевна	высшая	преподаватель

[число]

[месяц]

[год]

Рекомендована

научно-методическим советом ГПОУ

«Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова»

Протокол № 5 от «05» июня 2018 г.

Председатель совета

М.П. Герасимова

Содержание

1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля	4
2. Результаты освоения профессионального модуля	8
3. Структура и примерное содержание профессионального модуля	9
4. Условия реализации профессионального модуля	18
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	24

1. ПАСПОРТ

рабочей программы профессионального модуля

ПМ.04

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж

[код]

[название профессионального модуля в соответствии с ФГОС]

1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

Примерная рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам 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 потребности службы бронирования и продаж в материальных	Планирование деятельности службы бронирования и продаж;	Осуществлять планирование, деятельность службы бронирования и продаж;	Структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием; Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами

ресурсах и персонале	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	гостиницы; 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 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	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по	Определять актуальность нормативно-правовой документации в	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при бронировании и продажах

профессиональное и личностное развитие	профессии (специальности) Применение современной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования	профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	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 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	Автоматизированные системы в службе бронирования и продаж Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

		обеспечение	
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 инструктажа подчиненных	Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;	Методику и виды, проведения инструктажа для персонала службы бронирования и продаж
	Распределение обязанностей и определение степени ответственности	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж	Кадровый состав службы бронирования и продаж , его функциональные обязанности; Требования к облаживающему персоналу службы

	подчиненных	Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта.	бронирования и продаж ; Ошибки операторов по бронированию Порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы бронирования и продаж гостиницы 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 службе бронирования и продаж	Информировать сотрудников службы бронирования и продаж о методах урегулирования конфликтных ситуаций	Правила поведения в конфликтных ситуациях; Правила работы с возражениями гостей.

<p>ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>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</p>	<p>Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>Алгоритм выполнения работ в профессиональной области; Стандарты выполнения задач профессиональной деятельности</p>
<p>ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности</p>	<p>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</p>	<p>Виды информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки)</p>
<p>ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение современной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>	<p>Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей Профессиональная терминология</p>
<p>ОК 4 Работать в коллективе и</p>	<p>Участие в деловом общении для эффективного</p>	<p>Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать</p>	<p>Организация и технология работы службы бронирования и продаж</p>

команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	решения деловых задач Планирование профессиональной деятельность	егами, руководством, клиентами.	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 профессиональные темы Строить простые высказывания о себе и о	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

		своей профессиональной деятельности Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	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	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

	реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана		
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 самообразования	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
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	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Правила предоставления гостиничных услуг Речевые стандарты при общении с гостями

языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	языке Проявление толерантности в рабочем коллективе		
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 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

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего часов в том числе
максимальной учебной нагрузки обучающегося часов, в том числе

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося	<input type="text" value="173"/>	часов,
самостоятельной работы обучающегося	<input type="text" value="40"/>	часов;
учебной практики	<input type="text" value="72"/>	часов;
производственной практики	<input type="text" value="72"/>	часов;

[количество часов вносится в соответствии с рабочим учебным планом специальности]

Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК 04.01

ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

всего	<input type="text" value="177"/>	час
самостоятельная работа	<input type="text" value="34"/>	час
обязательная аудиторная	<input type="text" value="143"/>	час
лекций	<input type="text" value="97"/>	час
лабораторных и практических занятий, включая семинары	<input type="text" value="46"/>	час
учебной практики	<input type="text" value="72"/>	час
производственной практики	<input type="text" value="72"/>	час

[количество часов вносится в соответствии с рабочим учебным планом специальности]

Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК.04.02

ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

всего	<input type="text" value="36"/>	час
самостоятельная работа	<input type="text" value="6"/>	час
обязательная аудиторная	<input type="text" value="30"/>	час
лекций	<input type="text" value="4"/>	час
лабораторных и практических занятий, включая семинары	<input type="text" value="26"/>	час
учебной практики	<input type="text" value="0"/>	час
производственной практики	<input type="text" value="0"/>	час

[количество часов вносится в соответствии с рабочим учебным планом специальности]

3. Структура и содержание профессионального модуля

3.1. Содержание обучения по профессиональному модулю

43.02.14

Гостиничное дело

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
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Раздел 1. Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта		<i>указывается количество часов на изучение раздела в целом</i>
МДК 04.01 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта		<i>указывается количество часов на изучение МДК / части МДК</i>
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	<i>Содержание</i> Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей	<i>Уровень освоения</i>
	1. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	<i>1</i>
	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.	<i>1</i>
	3. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж. Стандартное оборудование службы бронирования и продаж. Самопрезентация.	<i>2</i>
Тема 1.2. Технология	<i>Содержание</i>	<i>Уровень освоения</i>

взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	1. 1. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров.	2	15
	2. 2. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	2	
	3. 3. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2	
	4. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей	2	
	5. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2	
Тема 1.3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	<i>Содержание</i> <i>Практические занятия</i> Служба бронирования. Структура. Персонал. Процедура бронирования.	<i>Уровень освоения</i>	12
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1			15
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 проведения 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.			
МДК 04.01 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта			
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж			
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	<i>Содержание</i>	<i>Уровень освоения</i>	14
	1. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	2	
	2. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное,	2	

	групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.			
	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	
	1. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов.	2	9	
	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		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ			12
	1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	3	*	
2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	3			
3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при	3			

	непосредственном общении с гостем		
	4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	3	
	5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	3	
	8. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	3	
	9. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	3	
	10. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	3	
	11. Формирование пакетов услуг гостиницы	3	
	12. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	3	*
	13. Формирование программ лояльности клиентов	3	
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	Содержание	Уровень освоения	
	1. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2	9
	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 бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ		
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	3	12
	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	9

	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			
	1. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	3	
	2. Основные методы ценообразования, используемые 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 Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	Уровень освоения	12
	1.		
	2.		
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2			15
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				
МДК 04.01 Организация и контроль 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.	<i>Содержание</i>	<i>Уровень освоения</i>		
	1. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	2	30	
	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		
	<i>Тематика практических занятий и лабораторных работ</i>			
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.			12
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.				
Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при бронировании на иностранном языке	<i>Содержание</i>	<i>Уровень освоения</i>		
	<i>Тематика практических занятий и лабораторных работ</i>		12	
	Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.			

<p>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3</p> <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 	10
<p>Учебная практика Виды работ</p> <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 15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам 17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 18. Создание отчетов по бронированию 19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. 	72
<p>Производственная практика Виды работ</p>	72

<ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка 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. Отработка 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. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	
Всего	357

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета Кабинет организации продаж гостиничного продукта
Кабинет иностранного языка

4.2 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Оборудование учебного кабинета	
	рабочие места по количеству обучающихся – не менее 25	+
	рабочее место преподавателя	+
	рабочее место администратора по приему и размещению гостей	+
	контрольно-кассовая машина	+
	сейф для хранения документов отчетности	+
	телефон, факс	+
	доска	+

Технические средства обучения

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Технические средства обучения (средства ИКТ)	
	мультимедийный компьютер	+
	экран	+

4.3. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные печатные источники

ПМ. 4 Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			
МДК 4.1 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта			
Учебное пособие	ЭБС	Прончева О.К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме. 2012	гриф
Учебное пособие	ЭБС	Жданова Т.С. Технологии продаж и продвижения турпродукта. 2016	
Учебное пособие	ЭБС	Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела. 2015	гриф
Учебник	ЭБС	Медлик С. Гостиничный бизнес. 2012	гриф

Учебное пособие	ЭБС	Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс. 2015	гриф
Учебное пособие	ЭБС	Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности. 2017	
Учебное пособие	ЭБС	Родигин Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве. 2014	
МДК 4.2 Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж			
Учебное пособие	ЭБС	Нейман С.Ю. Английский язык для индустрии туризма и гостеприимства. 2014	
Учебное пособие	ЭБС	Сохрякова Е.С. Английский язык. 2014	
Учебное пособие	ЭБС	Мозолева И.А. Английский язык. 2012	
Учебное пособие	ЭБС	Мошняга Е.В. Английский язык. 2012	гриф
Учебное пособие	ЭБС	Дальке С.Г. Немецкий язык. 2014	
Учебное пособие	ЭБС	Попов Е.Б. Иностраный язык для делового общения. Английский язык. 2013	

4.4. 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 должна отвечать 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 со-ответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

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

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 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	<i>Знания</i>	<i>Собеседование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>

коллегами, руководством, клиентами.	<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 сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<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	<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</i>

профессиональной деятельности			<i>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 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</i> <i>Собеседование</i> <i>Экзамен</i>	<i>75%</i> <i>правильных</i> <i>ответов</i> <i>Оценка</i> <i>процесса</i> <i>Оценка</i> <i>результатов</i>
	<i>Умения</i>	<i>Лабораторная работа</i> <i>Ролевая игра</i> <i>Ситуационная задача</i> <i>Практическая работа</i>	<i>Экспертное</i> <i>наблюдение</i> <i>Оценка</i> <i>процесса</i> <i>Оценка</i> <i>результатов</i>
	<i>Действия</i>	<i>Практическая работа</i>	<i>Экспертное</i>

		<i>Виды работ на практике</i>	<i>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 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 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>