



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
РЕСПУБЛИКИ КОМИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ МОДУЛИ**

**«УЧЕБНО-ПРОГРАММНЫЕ ИЗДАНИЯ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**Для студентов, обучающихся по специальности**

**43.02.14 Гостиничное дело  
(углубленная подготовка)**

**Сыктывкар 2019**

Рабочая программа учебной и производственной практики профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования

код	наименование специальности
43.02.14	Гостиничное дело (углубленная подготовка)
(программа подготовки специалистов среднего звена углубленной подготовки)	

*[наименование специальности, уровень подготовки в соответствии с ФГОС]*

#### Разработчики

	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень (звание) [квалификационная категория]	Должность
1.	Носова А.В.	высшая	преподаватель
2.			

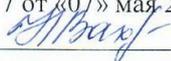
*[вставить фамилии и квалификационные категории разработчиков]*

#### Рекомендована

ПЦК преподавателей физической культуры и спортивных дисциплин:

Председатель ПЦК

Протокол № 7 от «07» мая 2019 г.

 Н.Н. Вахнина

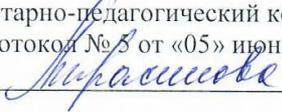
#### Рассмотрена

научно-методическим советом ГПОУ

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

Протокол № 5 от «05» июня 2019 г.

Председатель совета

 М.П. Герасимова

#### Согласовано с работодателем

	Фамилия, имя, отчество	Должность	Место работы
1	Лобанов Владимир Евгеньевич	И. о. генерального директора	ООО «Автоцентр» Отель «Авалон»

Работодатель

30  
[число]



подпись

АВТОЦЕНТР

мая

[месяц]

2019

[год]

*[дата завершения экспертизы]*

© ГПОУ «Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова», 2019  
© Центр менеджмента качества, 2019

## Содержание

<b>1. Паспорт рабочей программы учебной и производственной практики</b>	<b>4</b>
<b>2. Результаты освоения учебной и производственной практики</b>	<b>6</b>
<b>3. Структура и примерное содержание учебной и производственной практики</b>	<b>7</b>
<b>4. Условия реализации учебной и производственной практики</b>	<b>10</b>
<b>5. Контроль и оценка результатов учебной и производственной практики</b>	<b>15</b>

# 1. ПАСПОРТ

## рабочей программы учебной и производственной практики

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

#### 1.1. Область применения рабочей программы учебной и производственной практики профессионального модуля

Рабочая программа учебной и производственной практики профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО

по специальности 

<b>43.02.14</b>
-----------------

<b>Гостиничное дело</b>
-------------------------

  
[код] [наименование специальности полностью]  
укрупненной группы специальностей 

<b>430000</b>
---------------

<b>Сервис и туризм</b>
------------------------

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

<b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>
---

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- |         |  |
|---------|--|
| 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        |

Программа профессионального модуля может быть использована:  
только в рамках реализации специальности 

<b>43.02.14</b>
-----------------

<b>Гостиничное дело</b>
-------------------------

#### 1.2. Цели и задачи учебной и производственной практики – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе учебной и производственной практики должен:

##### иметь практический опыт:

- |    |   |
|----|---|
| 1) | планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;                               |
| 2) | разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; |
| 3) | выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;  |
| 4) | определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.  |

##### уметь:

- |    |   |
|----|---|
| 1. | структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; |
| 2. | способы управления доходами гостиницы;  |
| 3. | особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;   |
| 4. | особенности работы с различными категориями гостей;   |

5.	методы управления продажами с учётом сегментации;
6.	способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
7.	особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
8.	каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
9.	ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
10.	принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
11.	методы максимизации доходов гостиницы;
12.	критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
13.	виды отчетности по продажам;

**знать:**

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

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение учебной и производственной практики профессионального модуля**

всего часов	<b>144</b>	в том числе		Формат практики
учебной практики	<b>72</b>	часов, в том числе		
МДК.04.01 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта	<b>36</b>	часов,		рассосредоточенно
МДК 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	<b>18</b>	часов,		
производственной практики	<b>72</b>	часов, в том числе		
МДК.04.01 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта	<b>36</b>	часов,		концентрировано
МДК 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	<b>18</b>	часов,		

## 2. Результаты освоения учебной и производственной практики

Результатом освоения учебной и производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности

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

в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
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 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

**3. Содержание учебной и производственной практики**  
**УП. 4.01. Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта**

ОК и ПК	Иметь практический опыт (из ФГОС)	Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Объем часов	База практики
ПК 4.1, ОК 1-5, 7, 9-10	В планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;	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. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 9. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	26	СГПК
ПК 4.1, 4.2, 4.3 ОК 1-5, 7, 9-10	В разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;	10. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 11. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 12. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 13. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	20	
ПК 4.3 ОК 1-5, 7, 9-10	В выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;	14. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 15. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 16. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 17. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	16	

ПК 4.3 ОК 1-5, 7, 9-10	определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.	18. Создание отчетов по бронированию 19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	10	
			72	

### ПП. 4.01. Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта

ОК и ПК	Иметь практический опыт (из ФГОС)	Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Объем часов	База практики
ПК 4.1, ОК 1-5, 7, 9-10	В планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Оформление принятых заявок на резервирование номеров Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Внесение изменений в заказ на бронирование Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	30	Гостиничные предприятия
ПК 4.1, 4.2, 4.3 ОК 1-5, 7, 9-10	В разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;	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 Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	24	

ПК 4.3 ОК 1-5, 7, 9-10	В выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	10	
ПК 4.3 ОК 1-5, 7, 9-10	определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	8	
			72	

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной практики

Реализация учебной практики 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
	<b>Оборудование учебного кабинета</b>	
	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
	<b>Технические средства обучения (средства ИКТ)</b>	
	мультимедийный компьютер	+
	экран	+

### 4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению производственной практики

Материально-техническим обеспечением является МТБ предприятия.

### 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

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1.	Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для студ.учреждений сред.проф.образования / М.А. Ёхина. – М: Академия, 2019.-208 с.	2019	Гриф
2.	Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для студ.учреждений сред.проф. образования / М.А. Ёхина. – 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 234 с.	2018	Гриф
3.	Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000/ Уокер Джон Р.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 879 с. Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/81605.html">http://www.iprbookshop.ru/81605.html</a>	ЭБС	
4.	Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 176 с. Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/83150.html">http://www.iprbookshop.ru/83150.html</a>	ЭБС	
5.	Родигин Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве. Лекции [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Родигин Л.А., Родигин Е.Л.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Советский спорт, 2014.— 208 с. Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/40779.html">http://www.iprbookshop.ru/40779.html</a>	ЭБС	
6.	Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям/ Восколович Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 207 с. Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/81792.html">http://www.iprbookshop.ru/81792.html</a>	ЭБС	
7.	Жданова Т.С. Технологии продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Жданова Т.С., Корионова В.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 97 с. Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/44191.html">http://www.iprbookshop.ru/44191.html</a>	ЭБС	
<b>МДК 4.2 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж</b>			
1.	Матвеева Н.В. Английский язык. Менеджмент гостинично-ресторанных предприятий [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Матвеева Н.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 152 с. Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/72797.html">http://www.iprbookshop.ru/72797.html</a>	ЭБС	
2.	Межова М.В. Деловой иностранный язык (английский язык) [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс по направлениям подготовки: 071500.68 «Народная художественная культура»; 071900.68 «Библиотечно-информационная деятельность»; 072300.68 «Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия»; 071800.68 «Социально-культурная деятельность» (квалификация (степень) магистр)/ Межова М.В.— Электрон. Текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2014.— 103 с. Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/29655.html">http://www.iprbookshop.ru/29655.html</a>	ЭБС	
3.	Нейман С.Ю. Английский язык для индустрии туризма и гостеприимства. English for Tourism and Hospitality. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Нейман С.Ю.— Электрон. Текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт	ЭБС	

	сервиса, Омский государственный технический университет, 2014.— 255 с. Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/26676.html">http://www.iprbookshop.ru/26676.html</a>		
--	---	--	--

#### **4.4. Общие требования к организации учебной и производственной практики**

Учебная практика направлена на приобретение первоначального практического опыта и способствует формированию у студентов практических профессиональных умений.

Учебная практика реализуется в рамках модулей программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения студентами общих и профессиональных компетенций по избранной специальности в ходе производственной практики.

Учебная практика может проводиться как концентрированно (блоком), в несколько периодов, так, и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессиональных модулей.

Содержание учебной практики определяется требованиями к результатам обучения по конкретному профессиональному модулю ППССЗ.

Производственная практика (по профилю специальности) реализуется в рамках модулей ППССЗ по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС по специальности.

Практика по профилю специальности направлена на формирование у студентов общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта профессиональной деятельности по специальности.

Производственная практика может проводиться как концентрированно (блоком), в несколько периодов, так, и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями, в рамках профессиональных модулей.

Содержание производственной практики определяется требованиями к результатам обучения по конкретному профессиональному модулю ППССЗ и отражается в рабочих программах практик по профессиональному модулю, разрабатываемых преподавателями и утверждаемых научно-методическим советом ГПОУ «Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова» после заключения технической и содержательной экспертизы.

Формы отчетности для студентов по учебной и производственной практике разрабатываются заместителем директора по УПР совместно с заведующими практикой отделений и утверждаются представителями работодателей.

Результаты прохождения производственной практики фиксируются в учебных журналах по практике, дневниках по практике, аттестационных листах и учитываются при сдаче квалификационного экзамена по профессиональному модулю.

Базами производственной практики являются организации Республики Коми, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки студентов.

Производственная практика проводится на основе договоров, заключаемых между образовательным учреждением и организациями-базами практики.

Организацию и руководство практикой по профилю специальности осуществляют руководители практики от образовательного учреждения и от организации.

Практика по профилю специальности проводится преподавателями дисциплин профессионального цикла. При проведении производственной практики учебная группа может делиться на подгруппы по 5-6 человек.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций (аттестационный лист) и учитываются при сдаче квалификационного экзамена по профессиональному модулю.

Сроки проведения практики устанавливаются образовательным учреждением в соответствии с ППССЗ и отражаются в графике учебного процесса.

#### **4.5. Требования к условиям консультационной помощи обучающимся**

При подготовке к производственной практике предусматривается проведение консультаций с обучающимися руководителями практики от образовательной организации (колледжа) и организации (базы практики).

Могут использоваться разные формы проведения консультаций – групповые или индивидуальные; устные.

#### **4.6. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

**Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство учебной и производственной практикой:** специалисты с высшим профессиональным образованием – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин, представители работодателей.

**Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство производственной практикой от организации:** высшее профессиональное образование и опыт деятельности не менее 3-х лет, стаж работы в организациях сферы гостеприимства не менее 3-х лет.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<b>Освоенные профессиональные компетенции</b>		
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Планирование деятельности службы бронирования и продаж;	- экспертная оценка на практическом занятии
	Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	- экспертная оценка выполнения проблемно-ориентированной задачи и устной презентации аргументации выбора, выполнения ситуационных задач на практических занятиях и в ходе учебной практики
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	- наблюдение во время практического занятия и в ходе учебной практики
	Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	
	Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	- экспертная оценка результатов выполнения практического задания
	Координация деятельности подчиненных	отзыв специалиста от организации, где проходит практика
	Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	
	Управление конфликтными ситуациями в службе бронирования и продаж	отзыв потребителя (клиента) через опрос и анкетирование
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	Экспертная оценка освоения профессионально й компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.
	Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	

	Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	
--	--	--

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
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	Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе учебной практики. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.
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	
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	
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	
ОК 5 Осуществлять устную и	Грамотно устно и письменно	

письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантность 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	
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации 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	

Студент по результатам практики должен представить отчетную документацию:

1. Дневник по практике с оценками;
2. Портфолио по практике;
3. Отчет по практике.