**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ сАРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**гОСУДАРСТВЕННОЕ автономное ПРофессиональное**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**сАРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

 **«вОЛЬСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**рабочая ПРОГРАММа профессионального модуля**

**ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников**

 **службы бронирования и продаж**

для специальности среднего профессионального образования

**43.02.14 Гостиничное дело**

**2019**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| РАССМОТРЕНАна заседании ЦКэкономических и информационных дисциплин*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*Протокол №\_\_«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2019 г.*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*Протокол №\_\_«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2020 г.*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*Протокол №\_\_«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_2021 г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Протокол №\_\_«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_2022 г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | СогласованоЗаместитель директора по УР \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.С.Лебедев *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*«\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г.*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*«\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020 г.*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*«\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_«\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552  |

Разработчики:

Михайлова Е.А. - преподаватель ГАПОУ СО «Вольский технологический колледж»

*©*

*©*

*©*

*©*

*©*

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование раздела | Стр. |
| 1. | Паспорт рабочей программы профессионального модуля | 4 |
| 2. | Структура и содержание профессионального модуля  | 6 |
| 3. | Условия реализации программы профессионального модуля | 20 |
| 4. | Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля | 23 |

**1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО **43.02.14 Гостиничное дело,** утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и в профессиональной подготовке работников области гостиничного сервиса. Рабочая программа составлена для студентов очной формы обучения.

**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, общие компетенции:

1.2.1 Перечень общих компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код**  | **Наименование общих компетенций**  |
| 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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 09. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код**  | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций**  |
| ВД 4  | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж |
| 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 |

В результате освоения профессионального модуля студент 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.
 |
| 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.
 |
| 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.
 |

**1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Объем образовательной нагрузки – **684 часа**

Из них на освоение:

 МДК 04.01 - **448часа**:

 Всего учебных занятий 374 часов,

 Теоретического обучения 216 часов,

 Практического обучения 128 часа,

 Самостоятельная учебная работа 74 часа.

 МДК04.02 – **56 часов:**

Всего учебных занятий 46 часов,

 Теоретического обучения 2 часа,

 Практического обучения 42 часа,

 Промежуточная аттестация 2 часа,

 Самостоятельная учебная работа 10 часов.

на учебную практику - **108 часа**

 на производственную практику - **72 часа**

**2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля[[1]](#footnote-1)\* | Всего часов(учебная нагрузка и практики) | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) | Практика |
| Обязательные аудиторные учебные занятия |  (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 |
|  | **МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** | **448** | **448** | **128** | **30** | **74** |  | **108** | **72** |
|  | **МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж** | **56** | **56** | **44** | **-** | **10** | - |
| ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж  | 126 | 126 | 28 | - | 28 | - | \* | \* |
| ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах. | 262 | 262 | 108 | 30 | \* | \* |
| ПК 4. 3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж | 116 | 116 | 36 | 30 | 26 |  |  |  |
|  | **Учебная практика**, часов  | **108** |  | 108 |  |
|  | **Производственная практика (по профилю специальности)**, часов | **72** |  |  | 72 |
|  | **Всего:** | **684** | **504** | **172** | **30** | **84** | **-** | **108** | **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** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж**  | **126** |  |
| **МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**  | **84** | 1 |
| Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами | **Содержание**  | **30** |
| 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.  |
|  | Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.  |
| Подразделение служб на контактные и неконтактные. |
| Действия гостиницы в случае если забронированные номера остаются пустыми. |
| Технологический цикл обслуживания гостей. |
| Каналы продаж гостиничного продукта.  |
| Показатели оценки деятельности гостиницы. |
| Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.  | 2 |
| Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.  |
| Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж. |
| Основные должностные и профессиональные обязанностей персонала отдела бронирования. |
| Расположение службы бронирования. |
| Классификация персонала контактных служб. |
| Глобальные компьютерные системы бронирования. |
| Система резервирования. |
| Три варианта компьютерного бронирования. |
| Разработка модели компетенций. Оценка эффективности исполнения работы продавца-консультанта |
| Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.  | **Содержание**  | **54** | 2 |
| Организация управления в туризме и гостиничном бизнесе на федеральном и региональном уровнях. | 40 |
| Сетевые формы организации гостиничного и туристского бизнеса. |
| Гостиничные цепи. |
| Обслуживание по звездам с точки зрения СМИ. |
| Методы подготовки и повышения квалификации работников гостиничных предприятий. |
| Речевые стандарты при бронировании и продажах.  |
| Организация и ведение переговорного процесса.  |
| Понятие, цели, виды переговоров. |
| Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. |
| Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений. |
| Письменная коммуникация. |
| Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.  |
| Национальная деловая культура и параметры кросс-культурных различий. |
| Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.  |
| Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. |
| Работа с рекламациями и отзывами потребителей. |
| Учёт психологических аспектов в обслуживание клиентов.  |
| Психогеометрическая концепция обслуживания. |
| Управление человеческими ресурсами. |
| Понятие клиентоориентированности.  |
| Создание благорасположения (гудвилл). |
| Уровни клиентоориентированности, по которым двигается компания. |
| В чем отличия качественного и профессионального сервиса? |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | 14 |  |
| Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. |  |  |
| Работа с рекламациями и отзывами потребителей. |
| Расписать основные функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. |
| Составить алгоритм действий гостиницы в случае если забронированные номера остаются пустыми. |
| Составить схему: «Методы подготовки и повышения квалификации работников гостиничных предприятий». |
| Работа с рекламациями и отзывами потребителей. |
| **МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж** | **18** |  |
| Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке | **Тематика практических занятий и лабораторных работ** |  |
| 1.Процедура бронирования. 2.Чтение и перевод текста.3.Выполнение упражнений с использованием лексики4.Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования  | **14** |
|  | **Самостоятельная работа**Составление диалогов.Подбор информации и пополнение словаря иностранных слов по заданным темам. | **4** |  |
| **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.
11. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле»
12. Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле
13. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий
14. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора
15. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования
16. Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления»
 | **28** |  |
| **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.** | **262** |  |
| **МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**  | **218** | 2 |
| Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах | **Содержание**  | **32** |
| Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование.  |  |
| Определение и показатели бронирования. |
| Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. |
| Изучение способов гарантирования бронирования. |
| Способы бронирования мест в гостиницах.  |
| Устное бронирование. |
| Письменное бронирование. |
| Электронное бронирование. |
| Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.  |
| Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. |
| Оформление заказов на бронирование номеров. |
| Алгоритм рассмотрения заявок.  |
| Виды заявок и действия по ним. |
| Формы, бланки заявок на бронирование. |
| Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. |
| Виды отказов от бронирования.  |
| Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. |
| Виды оплаты бронирования |
| Автоматизированные системы управления в гостиницах.  |
| Рынок автоматизированных систем управления. |
| Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. |
| Талон на бронирование. Пример. Особенности заполнения. |
| Взаимодействие гостиниц с различными организациями. |
| Сумма комиссионных турфирме. |
| Тема 2.2. Особенности работы с клиентами | **Содержание**  | **22** |  |
| Сегментирование клиентов.  |  | 2 |
| Формирование и ведение базы данных. |
| Программы лояльности; клиентские мероприятия. |
| Определение целевых групп клиентов. |
| Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. |
| Пакеты услуг. |
| Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. |
| Прямые и непрямые каналы бронирования. |
| Презентация услуг гостиницы.  |
| Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. |
| Продажи на выставках, проведение рекламных акций. |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **48** |  |
| 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  |
| 6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ  |
| 7. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ  |
| 8. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия |
| 9. Формирование пакетов услуг гостиницы |
| 10. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие |
| 11. Формирование программ лояльности клиентов |
| 12.Ролевая игра «Конфликт у ресепшн», пути решения конфликта. |
| 13. Алгоритм действия рекламных акций услуг гостиниц. |
| 14.Составить схему взаимодействия гостиниц с турфирмами. |
| 15. Решение ситуационной задачи: «Сломанная электронная база данных» |
| 16. Отработка приемов делового общения. |
| 17. Правила составления договора.  |
| Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж. | **Содержание**  | **42** |  |
| Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.  |  | 2 |
| Изучение правил заполнения бланков бронирования. |
| Виды заявок и действия с ними.  |
| Этапы работы с заявками.  |
| Бронирование спальных мест (хостельное размещение). |
| Бронирование номера (гостиничное размещение). |
| Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). |
| Отчет по заказам. |
| Карта бронирования. Реквизиты, правила оформления. |
| Подтверждение о бронировании. |
| Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. |
| Автоматизированные системы управления в гостиницах. |
| Система Hotel-2000 |
| Система «Меридиан-1» |
| Компьютерные системы централизованного управления гостиничным комплексом. |
| Дополнительные операции Internet. Возможность просмотра плана номера и плана гостиницы; возможность заказа дополнительных услуг; возможность ознакомиться с планом города и работой транспорта (метро, автобус, такси). |
| Рынок автоматизированных систем управления.  |
| Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.  |
| Технология on-line бронирования.  |
| Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ. |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **26** |  |
| Профессиональная автоматизированная программа.  |  |  |
| Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования |
| Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. |
| Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. |
| Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. |
| Тема. 2.4.Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия  | **Содержание**  | **28** |  |
| Ценообразование: расчет цены услуг.  |  | 2 |
| Эффективная цена-понятие, значение. |
| Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены. |
| Аналоговые методы, интуитивный метод. |
| Метод низких цен. Метод высоких цен. |
| Метод тарифных планов. |
| Управление доходами в гостиничном бизнесе: концептуальные особенности. |
| Особенности метода управления доходами в гостиничном бизнесе. |
| Стратегия 1. Фокусирование внимания на цене при уравновешивании спроса и предложения продукта. |
| Стратегия 2. При ценообразовании, особенно текущем, потребности рынка являются основополагающими.Стратегия 3. Дифференциация рынка: осуществлять продажи следует не на всем рынке, а в отдельных его сегментах. |
| Стратегия 4. Сохранение продуктов и услуг отеля для более дорогих клиентов.Стратегия 5. Основой для принятия решений должна являться исключительно достоверная и точная информация о рынке. |
| Стратегия 6. Определение потребительского цикла каждого из продуктов отеля. |
| Стратегия 7. Постоянный мониторинг и контроль использования всех ин­струментов увеличения доходов отеля. |
| Анализ поведенческих характеристик потребителей услуг. |
| Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. |
| Цена и тариф управление доходами (revenuemanagement). Понятие тарифа; варианты тарифов. |
| Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). |
| Понятие revenuemanagement; задачи и инструменты revenuemanagement; прогнозирование. |
| Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля. |
| Технологии максимизации доходов номерного фонда отеля. |
| Возможности оптимизации затрат отеля. |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **20** |  |
| Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. |  |  |
| Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг |
| Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе. |
| Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе |
| Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия. |
| **МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж** | **20** |  |
| Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке | **Тематика практических занятий и лабораторных работ.** |  |  |
| 1.Заполнение бланков бронирования на иностранном языке.2.Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.3.Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке4.Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.  |  16 |  |
| **Самостоятельная работа** | 4 |  |
| Подбор диалогов на иностранном языке.Чтение текстов для совершенствования навыков владения языком и речью. |  |  |
| **Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2**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
 | **30** |  |
| **Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж** | **116** |  |
| **МДК 04.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** | **42** | 2 |
| Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. | **Содержание**  | **22** |
| Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.  |  |
| Взаимодействие службы бронирования с потребителями.  |
| Виды передаваемой информации и каналы связи. |
| Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы. |
| Циркуляция информационных потоков. |
| Разработка структуры информационной системы отеля. |
| Внешняя организация отеля «ra». |
| Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию. |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **20** |  |
| Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд. |  |  |
| 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. |
| Разработка структуры отеля. |
| **МДК 04.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж** | **18** |  |
| Тема 3.2.Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке | **Тематика практических занятий и лабораторных работ** |  |  |
| 1.Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.2. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи. 3.Составление ответов на запросы иностранных гостей  | 14 |  |
| **Самостоятельная работа** | 2 |  |
| Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства в ситуациях, связанных с бронированием и продажами. |  |  |
|  | **Зачет с оценкой** | **2** |  |
| **Курсовая работа**  | **30** |  |
| **Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 3**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
 | **26** |  |
| **Учебная практика****Виды работ**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. Внесений 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.
 | **108** |  |
| **Производственная практика** **Виды работ** 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.
 | **72** |  |
| **Тематика курсовых работ**1. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения2. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарт-отелях 3. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах4. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях5. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс6. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение 7. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы 8. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования 9. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия10. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования11. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях12. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования13. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования14. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице 15. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования16. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования17. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными18. Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования |  |  |
| **Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе**1. Выбор темы курсовой работы2. Основные требования к оформлению работы3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.5.Основные требования к написанию практической части курсовой работы.6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.7.Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.8.Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками9.Основные правила к написанию заключения 10. Индивидуальные консультации.11. Защита курсовой работы. | **30** |  |
| **Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовой работой** 1. Планирование выполнения курсовой работы2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы3. Изучение литературных источников.4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части5. Изучение практических материалов6. Подготовка к защите курсовой работы | 6 |  |
| **Всего** | **684** |  |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

#  **Профессиональный модуль реализуется в учебном кабинете** - стойка бронирования и продаж гостей с модулем онлайн бронирования.

**Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- экран, проектор, магнитная доска;

- дидактические пособия;

- программное обеспечение;

- комплект форм, бланков для бронирования;

- видеофильмы по различным темам.

**Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:**

* компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
* технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
* аудиовизуальные средства обучения;

– интерактивная доска;

– принтер лазерный;

– сканер;

– телефон;

– локальная сеть;

– подключение к глобальной сети Интернет;

– профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra.

**Оборудование учебного кабинета иностранного языка:**

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

**Оборудование лингафонной лаборатории иностранного языка:**

- компьютерные места обучающихся;

- компьютерное место преподавателя;

 Технические средства обучения лингафонной лаборатории: лицензионное программное обеспечение, мультимедийный проектор, комплект обучающих дисков, ЭОР, ЖК панель, колонки.

В кабинете иностранного языка полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

- учебники (по количеству обучающихся в группе);

- словари (двуязычные, по количеству обучающихся в группе).

В кабинете достаточный комплект методической литературы для преподавателя, включающий специальную методическую литературу, программы обучения иностранному языку в данном учебном заведении, справочную литературу лингвистического характера, образовательный стандарт по иностранным языкам, паспорт кабинета.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, проводимую концентрированно.

**Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:**

* автоматизированное рабочее место работника службы бронирования;
* программное обеспечение профессионального назначения.

 При проведении практических занятий в рамках освоения междисциплинарного курса МДК 04.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в зависимости от сложности изучаемой темы и технических условий возможно деление учебной группы на подгруппы.

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Основные источники (печатные):**

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения : учебник для сред.проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2017 – 288с.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг, учебное пособие для студентов СПО – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2017 – 224с.
3. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг.учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 240с.
4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2017
5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие СПО 5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2017 – 200с..

6.Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.

7.Семенова, М.Ю. Английский язык: туризм и сервис : учебное пособие / Семенова М.Ю. — Москва : КноРус, 2018.

8.Ишимцева К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства, учебное пособие, Изд, - МоскваАльфа М, 2015. – 189с.

9.Агабекян И.П. Английский язык в сфере обслуживания – Изд. 2е стер. – Ростов н/Д: Феникс, 2016. – 377с.

10.Воробъева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса – Изд 2е. – Москва: ООО Филоматис, 2016.- 335с.

**Дополнительные источники:**

1. М.А.Ёхина «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» ТОП-50 Профессиональное образование/Учебник Издательский центр «Академия» 2018
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1
4. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2015 – 208с.
5. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. СПО – М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.

**Журналы (электронные):**

 «Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель»

«Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

**Интернет-ресурсы**

1. http://www.travelmole.com
2. http://www.hotelnews.ru
3. http://www.stonef.ru/history.htm
4. http://all-hotels.ru
5. http://www.amadeus.ru
6. <http://www.gaomoskva.ru>
7. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

**3.3. Организация образовательного процесса**

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

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках МДК 04.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж является освоение следующих дисциплин: «Менеджмент», «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», «Английский 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.

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**

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля** | **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 | ТестированиеСобеседованиеПромежуточная аттестация по МДК.04.01 в форме зачета с оценкойПромежуточная аттестация по МДК.04.02 в форме зачета с оценкойПромежуточная аттестация по УП.04.01 в форме зачета с оценкойПромежуточная аттестация по ПП.04.01 в форме зачета с оценкойИтоговая аттестация по ПМ.04 в форме квалификационного экзамена | 75% правильных ответовОценка процессаОценка результатов  |
| Лабораторная работаРолевая играСитуационная задачаПрактическая работа | Экспертное наблюдениеОценка процесса Оценка результатов |
| Практическая работа | Экспертное наблюдение |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 4Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 5Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Тестирование  | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 7Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 9Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Тестирование  | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 10Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Тестирование  | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | ТестированиеСобеседованиеПромежуточная аттестация по МДК.04.01 в форме зачета с оценкойПромежуточная аттестация по МДК.04.02 в форме зачета с оценкойПромежуточная аттестация по УП.04.01 в форме зачета с оценкойПромежуточная аттестация по ПП.04.01 в форме зачета с оценкойИтоговая аттестация по ПМ.04 в форме квалификационного экзамена | 75% правильных ответовОценка процессаОценка результатов  |
| Лабораторная работаРолевая играСитуационная задачаПрактическая работа | Экспертное наблюдениеОценка процесса Оценка результатов |
| Практическая работаВиды работ на практике | Экспертное наблюдение |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 5Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Тестирование  | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 7Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 9Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Тестирование  | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 10Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Тестирование  | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества | ТестированиеСобеседованиеПромежуточная аттестация по МДК.04.01 в форме зачета с оценкойПромежуточная аттестация по МДК.04.02 в форме зачета с оценкойПромежуточная аттестация по УП.04.01 в форме зачета с оценкойПромежуточная аттестация по ПП.04.01 в форме зачета с оценкойИтоговая аттестация по ПМ.04 в форме квалификационного экзамена | 75% правильных ответовОценка процессаОценка результатов  |
| Лабораторная работаРолевая играСитуационная задачаПрактическая работа | Экспертное наблюдениеОценка процесса Оценка результатов |
| Практическая работаВиды работ на практике | Экспертное наблюдение |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 4Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 5Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Тестирование  | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 7Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 9Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Тестирование  | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 10Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Тестирование  | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |

1. \*Разделпрофессиональногомодуля–частьпрограммыпрофессиональногомодуля,котораяхарактеризуетсялогическойзавершенностьюинаправленанаосвоениеоднойилинесколькихпрофессиональныхкомпетенций.Разделпрофессиональногомодуляможетсостоятьизмеждисциплинарногокурсаилиегочастиисоответствующихчастейучебнойипроизводственнойпрактик.Наименованиеразделапрофессиональногомодулядолжноначинатьсясотглагольногосуществительногоиотражатьсовокупностьосваиваемыхкомпетенций [↑](#footnote-ref-1)