

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Южно-Уральский государственный колледж»

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора по учебной работе
_____/Т. С. Занова/
«27» июня 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

по специальности среднего профессионального образования
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация – специалист по гостеприимству

2022 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе примерной программы по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело укрупнённой группы специальностей 43.02.00 Сервис и туризм

Рекомендована экспертными организациями:

Совет по профессиональным квалификациям в индустрии гостеприимства

НП «Гильдия профессионалов туризма и сервиса»

ГБПОУ Первый Московский образовательный комплекс

Зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ под номером: 43.02.14-170717 от 17 июля 2017 г.

Организация-разработчик рабочей программы: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Южно-Уральский государственный колледж».

Разработчики:

Фурсова Елена Сергеевна, преподаватель отделения «Туризма и гостиничного сервиса»

Бай Ольга Юрьевна, преподаватель отделения «Туризма и гостиничного сервиса»

Кремлёва Вера Геннадьевна, преподаватель отделения «Туризма и гостиничного сервиса»

Рассмотрена и одобрена на заседании отделения
«Туризма и гостиничного сервиса». Протокол № 11 от «22» июня 2022 г.

Аннотация

рабочей программы профессионального модуля ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников

службы бронирования и продаж

по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе ФГОС СПО и примерной программы профессионального модуля ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело укрупнённой группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Включает в себя: паспорт рабочей программы (место профессионального модуля в структуре ППССЗ, цели и задачи профессионального модуля– требования к результатам освоения профессионального модуля); структуру и содержание профессионального модуля(объём профессионального модуля и виды учебной работы, тематический план и содержание профессионального модуля); условия реализации профессионального модуля(требования к минимальному материально-техническому обеспечению, информационно обеспечение обучения, перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, основной и дополнительной литературы); контроль и оценку результатов освоения, и возможности использования данной программы для других основных образовательных программах (ооп).

Объём образовательной учебной нагрузки (всего часов) – 386 часов, в том числе обязательная аудиторная учебная нагрузка (по МДК) – 186 часов, самостоятельная учебная работа -32 часа, учебная практика – 108 часов, производственная практика – 36 часов, экзамены и консультации – 12 часов.

Форма промежуточной аттестации по модулю – экзамен, по МДК.04.01 и УП.04-зачет.

Наименование разделов модуля:

МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж

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

Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж

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

Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	30
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	34
5. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДАННОЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ДРУГИХ ОСНОВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММАХ (ООП)	69

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения примерной рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью рабочей основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности **«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»** по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, 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 поддержания 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: <ul style="list-style-type: none">- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных
-------------------------	---

	<p>целевых сегментов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; - определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> - 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:	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

Дескрипторы сформированности компетенций по разделам профессионального модуля.

Спецификация ПК/ разделов профессионального модуля

<i>Формируемые компетенции</i>	<i>Название раздела</i>		
	<i>Действия (дескрипторы)</i>	<i>Умения</i>	<i>Знания</i>
<i>Раздел модуля 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж</i>			
<i>ПК 4.1.Планировать потребности службы</i>	Планирование деятельности Службыбронированияи продаж;	Осуществлять планирование,	Структуру и место службы

<i>бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</i>		деятельности службы бронирования и продаж;	бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием;
	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.	Направленность работы подразделений службы бронирования и продаж ;
ОК 1 Выбирать Способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать Задачу и/или Проблему и Выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

		или с помощью наставника).	
<i>ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</i>	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. 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 Планировать Процесс поиска Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации. Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации
<i>ОК 03 Планировать и Реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</i>	Использование Актуальной нормативно-правовой документации по профессии (специальности) Применение Современной научной Профессиональной терминологии Определение траектории Профессионального развития и самообразования	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования
<i>ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</i>	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельности	Организовывать Работу коллектива и команды Взаимодействовать С коллегами, руководством, клиентами.	Психология Коллектива, Психология личности Основы проектной деятельности
<i>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном</i>	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	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов

<i>языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</i>			
<i>ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</i>	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 Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
<i>ОК 09 Использовать Информационные технологии в профессиональной деятельности.</i>	Применение средств информатизации и Информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства Информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
<i>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</i>	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	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 профессиональных

		е темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональ но й деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональ ны е темы	ной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональ ной направленности
--	--	--	---

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

<i>ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</i>	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	Цели, функции и особенности работы службы бронирования и продаж ;
	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 подчиненных	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж	Кадровый состав службы бронирования и продаж, его функциональные обязанности;
	Координация деятельности подчиненных	Осуществлять алгоритм рассмотрения заявок на	Стандарты качества обслуживания при

		бронирование;	бронировании и продажах;
	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 конфликтным и ситуациями в службе бронирования и продаж	Информировать сотрудников службы бронирования и продаж о методах урегулирования конфликтных ситуаций	Правила поведения в конфликтных ситуациях;
ОК 1 <i>Выбирать Способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</i>	Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи.	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать Задачу и/или Проблему и Выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
ОК 02 <i>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач</i>	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты.	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Выделять	Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования

<i>профессиональной деятельности.</i>	Структурировать и интерпретировать отобранную информацию в соответствии с параметрам и поиска;	наиболее значимое в перечне информации.	я информации Формат оформления результатов поиска информации
<i>ОК 03 Планировать и Реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</i>	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Определение траектории профессионального развития и самообразования	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Возможные траектории профессионального развития и самообразования
<i>ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</i>	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельность	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология Коллектива, Психология личности Основы проектной деятельности
<i>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</i>	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	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов
<i>ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</i>	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 специальности	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности
<i>ОК 09 Использовать Информационные технологии в</i>	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной	Применять средства Информационных технологий для	Современные средства и устройства информатизации

<i>профессиональной деятельности.</i>	деятельности	решения профессиональных задач	
Раздел модуля 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж			
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 ;	Критерии и показатели качества 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.	Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать Задачу и/или Проблему и Выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия,	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;

		<p>Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать Результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	<p>Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
<p><i>ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</i></p>	<p>Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрам и поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности</p>	<p>Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Планировать процесс поиска Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации. Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска</p>	<p>Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации</p>
<p><i>ОК 03 Планировать и Реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</i></p>	<p>Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение современной научной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного</p>	<p>Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и</p>

		развития	самообразования
<i>ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</i>	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельность	Организовывать Работу коллектива и команды Взаимодействовать С коллегами, руководством, клиентами.	Психология Коллектива, Психология личности Основы проектной деятельности
<i>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</i>	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	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов
<i>ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</i>	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 Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
<i>ОК 09 Использовать Информационные технологии в профессиональной деятельности.</i>	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Объем образовательной нагрузки обучающегося – 386 часов,

Из них нагрузки МДК во взаимодействии с преподавателем – 330 часов, в том числе: теоретическое обучение: 84 часов, в том числе в форме практической подготовки

лабораторные и практические работы: 102 часа; в том числе в форме практической подготовки
курсовое проектирование – ___-___ часов,
экзамены и консультации – 12 часов;
на практики: учебную– 108 часов, в том числе в форме практической подготовки
производственную–36 часов, в том числе в форме практической подготовки
самостоятельная учебная работа обучающегося- 32 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (Объем обязательной нагрузки)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия				Консультации и экзамены	Самостоятельная учебная работа	учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена расщедот оченная практика)
			всего часов,	В т.ч. в форме практической подготовки	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа)*, часов				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	182	138	138	54	-	12	32	72	36
ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	26	14	14	-	-	2	0	24	*
ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	162	98	98	44	-	2	18	24	
ПК 4. 3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9,	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	52	26	26	10	-	2	14	24	*

ОК10										
	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	48	48	48	48	-	6		36	
	<i>Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</i>	36								36
	<i>Всего:</i>	386	186	186	102	*	12	32	108	36

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов
1	2		3
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж			156
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			156
Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание	Уровень освоения	6
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки		
	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.	1	2
	Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	1	2
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	1	2
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	Содержание	Уровень освоения	8
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки		
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров.	1	2
	Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	1	2
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание	1	2

	благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.		
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	1	2
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1 1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж 2. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж. 3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. 4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. 5. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта 6. Определение задач управления каналами продаж (сбыта) 7. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг 8. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора 9. Особенности проведение переговоров с представителями разных стран 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 текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание	Уровень освоения	18
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки		
	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	1	2
	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.	1	2
	Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.	1	2
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	1	2
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.	1	2
	Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	1	2
Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных	1	2	

	систем управления.		
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	1	2
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ	1	2
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	Содержание	Уровень освоения	12
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки		
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных.	1	2
	Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.		
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	1	2
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.	1	2
	Прямые и не прямые каналы бронирования	1	2
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	1	2
	Тематика практических занятий, в том числе в форме практической подготовки		22
	1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.		2
	2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.		2
	3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем		2
	4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ		2
	5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ		2
	6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ		2
	7. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ		2
	8. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия		2
	9. Формирование пакетов услуг гостиницы		2
	10. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие		2
	11. Формирование программ лояльности клиентов		2
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	Содержание	Уровень освоения	10
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки		
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.	1	2

	Изучение правил заполнения бланков бронирования.	1	2
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками	1	2
	Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	1	2
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	1	2
	Тематика практических занятий, в том числе в форме практической подготовки		12
	Профессиональная автоматизированная программа.		2
	Заполнение бланков.		2
	Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования		2
	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции		2
	. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.		2
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.		2
Тема. 2.4.Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Содержание	Уровень освоения	14
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки		
	Ценообразование: расчет цены услуг.	1	2
	Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены;	1	2
	Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	1	2
	Цена и тариф управление доходами (revenue management).	1	2
	Понятие тарифа; варианты тарифов.	1	2
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	1	2
	Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	1	2
	Тематика практических занятий, в том числе в форме практической подготовки		10
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.		2
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг		2
	Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.		2
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе		2
	Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.		2
Аудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2			18
1. Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле			
2. Презентация службы бронирования на иностранном языке			

3. Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке. 4. Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов 5. Составление программы лояльности клиентов			
Внеаудиторная (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. Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы». 16. Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования» 17. Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним». 18. Разработка презентации гостиничного продукта			-
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж			
МДК 04.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	Содержание	Уровень освоения	16
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки		
	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.	1	2
	Взаимодействие службы бронирования с потребителями	1	2
	Каналы продаж	1	2
	Виды передаваемой информации и каналы связи.	1	2
	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж	1	2

	и другими отделами гостиницы.		
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	1	2
	Правила выхода из конфликтных ситуаций с потребителями при бронировании	1	2
	Ошибки оператора по бронированию.	1	2
	Тематика практических занятий, в том числе в форме практической подготовки		10
	Профессиональная автоматизированная программа.		2
	Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.		2
	Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.		2
	Составление ответов на письменные запросы руководства компаний в ситуациях, связанных с бронированием и продажами.		2
	Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.		2
Аудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3			14
	1. Подготовить презентацию на тему «Информационные потоки и документооборот в гостинице между службой бронирования и продаж и другими службами»		2
	2. Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров с гостями при бронировании		2
	3. Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию»		2
	4. Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании»		2
	5. Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.		2
	6. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице		2
	7. Подготовить сообщение о поведении в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании		2
Внеаудиторная (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. Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании»		
	6. Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.		
	7. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице		
Учебная практика			72

Виды работ

1. Организация рабочего места
2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 1С Отель.
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, в том числе на английском языке.—для МДК.04.02

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, в том числе на английском языке.
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.
20. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
21. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
22. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
23. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
24. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
25. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
26. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
27. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем).

	<p>28. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>29. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>30. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.</p> <p>31. Оформление принятых заявок на резервирование номеров.</p> <p>32. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>33. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>34. Внесение изменений в заказ на бронирование.</p> <p>35. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>36. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>37. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>38. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>39. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p>	<p>1.Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.</p> <p>2.Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта.</p> <p>3.Осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг</p> <p>4.Определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта</p> <p>5.Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля.</p> <p>6.Разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей.</p>	<p>36</p>
<p>МДК04.02</p> <p>Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж</p>		

Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		
Тема 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	Содержание	
	Практические занятия	14
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования.	2
	иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер;	2
	иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;	2
	представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;	2
	представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;	2
	представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента;	2
	представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	2
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.		22
Тема. 2.Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;	2
	заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;	2
	заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;	2
	заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;	2
	заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер;	2

	заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера. Выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;	2
	выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;	2
	выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;	2
	выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;	2
	выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер;	2
	выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.	2
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		12
Тема 1.Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер;	2
	иностраннный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;	2
	представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;	2
	представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;	2
	представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента;	2
	представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов. Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами	2

		48
--	--	-----------

Учебная практика Виды работ <ol style="list-style-type: none"> 1. Оформление бронирования с использованием телефона, в том числе на английском языке. 2. Оформление индивидуального бронирования, в том числе на английском языке. 3. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости, в том числе на английском языке. 4. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования, в том числе на английском языке. 5. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров, в том числе на английском языке. 6. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях, в том числе на английском языке. 7. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования, в том числе на английском языке. 8. Создание отчетов по бронированию, в том числе на английском языке. 9. 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 10. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях, в том числе на английском языке. 11. Оформление принятых заявок на резервирование номеров, в том числе на английском языке. 12. Внесение изменений в заказ на бронирование, в том числе на английском языке. 		36
Производственная практика		36
Курсовой проект (работа)		0
Экзамен и консультации		12
Всего:		386

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн 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 информационная система 1СОтель

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 должен быть 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 необходимо предусмотреть 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 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. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг.учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2017 – 240с.
2. 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
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..
4. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2016 – 304с.
5. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"
6. Балаганина Я.А. Развитие сферы услуг в современной экономике С., ЭБС «НЭБ», 2019, 134с.

Дополнительные источники:

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения : учебник для сред.проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 288с.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг, учебное пособие для студентов вузов – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2011 – 224с.
3. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.
4. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.
5. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2001.
6. Деревицкий А.В. Школа продаж. – СПб., 2007.
7. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и Ко, 2009. - 248с.
8. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 208с.
9. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.
10. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб.

Пособие. - М: Финансы и статистика, 2005, -192 с: ил.

11. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2010 – 352с.

12. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.

13. Дарская В.Г, Журавченко К.В, Лясецкая Л.А., Новый деловой английский. NewEnglishforBusiness. М.: Вече, 2012. – 672 с.

14. Дарская В.Г, Журавченко К.В, Лясецкая Л.А., Новый деловой английский. NewEnglishforBusiness. М.:Вече, 2012. – 672 с.

15. Дарская В.Г, Журавченко К.В, Лясецкая Л.А., Новый деловой английский. NewEnglishforBusiness. М.:Вече, 2012. – 672 с.

16. Дарская В.Г, Журавченко К.В, Лясецкая Л.А., Новый деловой английский. NewEnglishforBusiness. М.:Вече, 2012. – 672 с.

17. Дарская В.Г, Журавченко К.В, Лясецкая Л.А., Новый деловой английский. NewEnglishforBusiness. М.:Вече, 2012. – 672 с.

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 практику после освоения каждого раздела модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете.

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 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 ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», 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 ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия	Методы оценки (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)	Критерии оценки
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж			
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием; Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами 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	Тестирование Зачет по МДК.04.01 Экзамен	Оценка процесса Оценка результатов «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов. «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако,

			наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.
	Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж; Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. Организовывать работу по поддержке и ведению информационно й базы данных службы бронирования и продаж	Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Планирование деятельности Службы бронирования и продаж; Оценка и планирование потребностей службы бронирования и	Практическая работа	Экспертное наблюдение «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89%

	продаж в материальных ресурсах и персонале		правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Тестирование	Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.
	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать Задачу и/или Проблему и Выделять её составные части; Правильно выявлять и	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)

	<p>эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>		<p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
	<p>Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом</p>	<p>Ролевая игра</p>	<p>Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>

	шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.		
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации	Собеседование	Оценка результата
	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Планировать Процесс поиска Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации. Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходим ого для выполнения профессиональных задач. Проведение	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного

	анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности		задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования	Собеседование	Оценка результата
	Определять актуальность нормативно- правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Использование Актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение Современной научной Профессиональной	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания;

	терминологии Определение траектории Профессионального развития и самообразования		«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология Коллектива, Психологи я личности Основы проектной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Организовывать Работу коллектива и команды Взаимодействовать С коллегами, руководством, клиентами.	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельность	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов	Тестирование	Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов,

			«3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.
	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.	Собеседование	Оценка результата
	Соблюдать нормы	Ситуационная	Оценка результата

	экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	задача	«5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 9Использовать информационные технологии профессиональной деятельности.	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Тестирование	Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.
	Применять средства Информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного

	программное обеспечение		задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Применение средств информатизации и Информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.

Раздел 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	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; Методику и виды, проведения инструктажа для персонала службы бронирования и продаж Кадровый состав службы	Тестирование Собеседование Зачет по МДК.04.01 Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов. «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно
--	---	--	---

	<p>бронирования и продаж, его функциональные обязанности; Требования к облаживающему персоналу службы бронирования и продаж; Ошибки операторов по бронированию Порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы бронирования и продаж гостинцы Каналы сбыта: внешние, в частности, gds, и внутренние – и особенности работы с ними 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</p>		<p>систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.</p>
--	--	--	--

	<p>ценообразования и ценовой политики гостиничного предприятия</p> <p>Методы расчета цены гостинич-ных услуг и управления доходами;</p> <p>Понятие и варианты Тарифов</p> <p>Особенности взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы;</p> <p>Правила поведения в конфликтных ситуациях;</p> <p>Правила работы с возражениями гостей.</p>		
	<p>Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля</p> <p>Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;</p> <p>Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж</p> <p>Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта.</p> <p>Осуществлять алгоритм рассмотрения заявок на бронирование;</p>	Практическая работа	<p>Экспертное наблюдение</p> <p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p> <p>«5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>

	<p>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; Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Информировать сотрудников службы бронирования и продаж о методах урегулирования конфликтных ситуаций</p>		
	Организация	Практическая	Экспертное

	<p>деятельности Службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</p> <p>Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Координация деятельности подчиненных Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса Управление конфликтным и ситуациями в службе бронирования и продаж</p>	работа	<p>наблюдение «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; Методы работы в профессиональной и</p>	Тестирование	<p>Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.</p>

	смежных сферах. Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности		
	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать Задачу и/или Проблему и Выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах.	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания;

	<p>Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности.</p> <p>Определение этапов решения задачи.</p> <p>Определение потребности в информации.</p> <p>Осуществление эффективного поиска.</p> <p>Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных.</p> <p>Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.</p>		<p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
<p>ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>Приемы структурирования информации</p> <p>Формат оформления результатов поиска информации</p>	Собеседование	<p>Оценка результата</p> <p>«5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое;</p> <p>«4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности;</p> <p>«3» - ответ</p>

			обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.
	<p>Определять задачи поиска информации</p> <p>Определять необходимые источники информации</p> <p>Планировать Процесс поиска</p> <p>Структурировать получаемую информацию</p> <p>Выделять наиболее значимое в перечне информации.</p> <p>Оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>Оформлять результаты поиска</p>	Ситуационная задача	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходим ого для	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания;

	<p>выполнения профессиональных задач. 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>«4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
<p>ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>	Собеседование	<p>«5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки;</p>

			«2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.
	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Использование Актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение Современной научной Профессиональной терминологии Определение траектории Профессионального развития и самообразования	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология Коллектива, Психология личности Основы проектной деятельности	Собеседование	Оценка результата «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано,

			отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.
	Организовывать Работу коллектива и команды Взаимодействовать С коллегами, руководством, клиентами.	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Участие в деловом общении для эффективного решения	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно

	деловых задач Планирование профессиональной деятельность		выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 5Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов	Тестирование	Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.
	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение

			практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.	Собеседование	Оценка результата «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.
	Соблюдать нормы экологической	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100%

	безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)		правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 9Использовать информационные технологии профессиональной деятельности.	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Тестирование	Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.
	Применять средства Информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания;

	обеспечение		«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Применение средств информатизации и Информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Стандарты обслуживания и регламенты службы бронирования и продаж ; Критерии и показатели качества обслуживания; Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; Категории гостей и особенности обслуживания; Методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы бронирования и продаж; Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной	Тестирование Собеседование Зачет по МДК.04.01 Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов. «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно

	защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;		устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.
	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;	Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.

	<p>Анализировать результаты деятельности</p> <p>Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных;</p> <p>Контролировать соблюдение сотрудниками службы бронирования и продаж требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей;</p>		
	<p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж</p> <p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>	<p>Практическая работа</p> <p>Виды работ на практике</p>	<p>Экспертное наблюдение</p> <p>«5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
<p>ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</p> <p>Основные источники информации и</p>	<p>Тестирование</p>	<p>Оценка результата</p> <p>«5» - 90 – 100% правильных ответов,</p> <p>«4» - 80-89% правильных ответов,</p> <p>«3» - 70-80%</p>

	<p>ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>		<p>правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.</p>
	<p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать Задачу и/или Проблему и Выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план;</p>	<p>Ситуационная задача</p>	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>

	Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).		
	<p>Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах.</p> <p>Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности.</p> <p>Определение этапов решения задачи.</p> <p>Определение потребности в информации.</p> <p>Осуществление эффективного поиска.</p> <p>Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных.</p> <p>Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.</p>	Ролевая игра	<p>Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>Приемы структурирования информации</p>	Собеседование	<p>Оценка результата «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое;</p> <p>«4» - материал усвоен хорошо, но изложение</p>

	<p>Формат оформления результатов поиска информации</p>		<p>недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.</p>
	<p>Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Планировать Процесс поиска Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации. Оценивать</p>	<p>Ситуационная задача</p>	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>

	практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска		
	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования	Собеседование	Оценка результата «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы,

			однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.
	<p>Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</p> <p>Выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>	Ситуационная задача	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
	<p>Использование Актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности)</p> <p>Применение Современной научной Профессиональной терминологии</p> <p>Определение траектории Профессионального развития и самообразования</p>	Ролевая игра	<p>Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология Коллектива, Психология личности Основы проектной деятельности	Собеседование	Оценка результата «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.
	Организовывать Работу коллектива и команды Взаимодействовать С коллегами, руководством, клиентами.	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного

			<p>задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
	<p>Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельность</p>	Ролевая игра	<p>Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
<p>ОК 5Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов</p>	Тестирование	<p>Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.</p>
	<p>Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы</p>	Ситуационная задача	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей</p>

			работы.
	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.	Собеседование	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Соблюдение правил экологической безопасности при	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно

	ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте		выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 9Использовать информационные технологии профессиональной деятельности.	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Тестирование	Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.
	Применять средства Информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Применение средств информатизации и Информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение

			практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
--	--	--	---

5. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДАННОЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ДРУГИХ ОСНОВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММАХ (ООП)

Данная программа может быть использована при реализации программ профессионального обучения, переподготовки, повышения квалификации рабочих кадров и для обучения по укрупненной группе профессий и специальностей 43.00.00. Сервис и туризм.

Разработчики:

Фурсова Елена Сергеевна, преподаватель ГБПОУ «ЮУГК»

Бай Ольга Юрьевна, преподаватель ГБПОУ «ЮУГК»

Кремлёва Вера Геннадьевна, преподаватель ГБПОУ «ЮУГК»

Немкова Ольга Витальевна директор (работодатель) ООО «Премьера»