

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Чувашской Республики «Чебоксарский техникум технологии питания и
коммерции» Министерства образования и молодежной политики Чувашской
Республики

ПРОГРАММА
профессионального модуля

ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы
бронирования и продаж
для специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Разработано в соответствии с требованиями
ФГОС СПО по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

на заседании ЦК

Протокол от «__» _____ 20__ г. № ____

Председатель ЦК _____

Разработчики:

Эксперты:

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж», и соответствующие ему общие (ОК) и профессиональные компетенции (ПК), личностные результаты (ЛР):

1.1.1. Перечень общих компетенций и личностных результатов

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

ЛР 7.	<i>Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</i>
ЛР 8.	<i>Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.</i>
ЛР 9.	<i>Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.</i>
ЛР 10.	<i>Забочающийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.</i>
ЛР 11.	<i>Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.</i>

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4.	<i>Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</i>
ПК 4.1.	<i>Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</i>
ПК 4.2.	<i>Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</i>
ПК 4.3.	<i>Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</i>

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся 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 целевых сегментов; - выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
-------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 гостиницы; - 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; - использовать вычислительную и иную вспомогательную технику, средства связи и коммуникаций; - создавать и вести информационную базу данных; - изготавливать документы, формировать, архивировать, направлять документы и информацию; - обобщать полученную информацию, цены на товары, работы, услуги, статистически ее обрабатывать и формулировать аналитические выводы; - работать в единой информационной системе.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> - структуры и места службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; - способов управления доходами гостиницы; - особенностями спроса и предложения в гостиничном деле; - особенностями работы с различными категориями гостей; - методов управления продажами с учетом сегментации; - способов позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналов и технологий продаж гостиничного продукта; - ценообразования, видов тарифных планов и тарифную политику гостиницы; - принципов создания системы «лояльности» работы с гостями; - методов максимизации доходов гостиницы; - критериев эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - видов отчетности по продажам; - особенностей ценообразования на рынке (по направлениям);

- этики делового общения и правил ведения переговоров;
- дисциплины труда и внутреннего трудового распорядка;
- требований охраны труда.

Спецификация общих и профессиональных компетенций

Код компетенций.	Дескрипторы (показатели сформированности)	Умения	Знания
<i>ОК 01.</i>	<p>Распознавание сложных проблемных ситуаций 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.</p> <p>Оценка рисков на каждом шагу.</p> <p>Оценка плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, определение (выбор) критериев оценки и предложение действий по улучшению плана.</p>	<p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.</p> <p>Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы.</p> <p>Составлять план действия.</p> <p>Определять необходимые ресурсы.</p> <p>Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах.</p> <p>Реализовывать составленный план.</p> <p>Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить.</p> <p>Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях.</p> <p>Методы работы в профессиональной и смежных сферах.</p> <p>Структура плана для решения задач.</p> <p>Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
<i>ОК 02.</i>	<p>Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач.</p> <p>Проведение анализа полученной информации, выделение в ней главных аспектов.</p> <p>Структурирование</p>	<p>Определять задачи поиска информации.</p> <p>Определять необходимые источники информации.</p> <p>Планировать процесс поиска.</p> <p>Структурировать получаемую информацию.</p>	<p>Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности.</p> <p>Приемы структурирования информации.</p> <p>Формат оформления результатов поиска информации</p>

	отобранной информации в соответствии с параметрами поиска. Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	Выделять наиболее значимое в перечне информации. Оценивать практическую значимость результатов поиска. Оформлять результаты поиска	
<i>OK 03.</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>OK 04.</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>OK 05.</i>	Грамотное устное и письменное изложение своих мыслей 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>OK 06.</i>	Понимание значимости своей профессии. Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей	Описывать значимость своей профессии. Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии Применять стандарты антикоррупционного поведения	Сущность гражданско-патриотической позиции. Общечеловеческие ценности. Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности Стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
<i>OK 07.</i>	Соблюдение правил	Соблюдать нормы	Правила экологической

	экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Обеспечение ресурсосбережения на рабочем месте	экологической безопасности. Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии	безопасности при ведении профессиональной деятельности. Основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности. Пути обеспечения ресурсосбережения
<i>OK 09.</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>OK 10.</i>	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	Понимать общий смысл произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые). Понимать тексты на базовые профессиональные темы. Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы. Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности. Кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые). Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика). Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. Особенности произношения. Правила чтения текстов профессиональной направленности

<p>ПК 4.1-4.3</p>	<p>Оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; 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; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по</p>	<p>Структуры и места службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта; 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</p>
-------------------	--	--

	<p>стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p>	<p>продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта; критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;</p>
--	--	--

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 386 часов

в том числе в форме практической подготовки 144 часа

Из них на освоение МДК 182 часа

в том числе самостоятельная работа 44 часов

практики, в том числе учебная 72 часа

производственная 72 часа

Промежуточная аттестация 16 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций, личностных результатов	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной программы	Самостоятельная работа	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем								
				всего	в том числе							
					Лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект (работа)	консультации	экзамен	Учебная, практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
МДК.04.01. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта												
ПК 4.1. ОК 01.- 10. ЛР 7-11	Раздел 1. Организация работы службы бронирования и продаж с клиентами	32	4	28	24	4						
ПК 4.2.4.3. ОК 01.- 10. ЛР 7-11	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах	114	24	90	42	24		24				
Итого по МДК.04.01.		146	28	118	66	28		24				
МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж												
ПК 4.1. – 4.3. ОК 01.- 10. ЛР 7-11	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования	24	6	18		18						-
ПК 4.1. – 4.3. ОК 01.- 10. ЛР 7-11	Раздел 2. Обслуживание гостей. Бронирование номеров.	56	10	46		46						
Комплексный экзамен по МДК.04.01 и МДК.04.02		10							4	6		
Итого по МДК 04.01. и МДК 04.02.		90	16	64		64			4	6		
ПК 4.1. – 4.3. ОК 01.- 10. ЛР 7-11	Учебная практика (УП.04.)	72									72	
ПК 4.1. – 4.3. ОК 01.- 10. ЛР 7-11	Производственная практика (ПП.04)	72										72
Промежуточная аттестация:												
1) зачёт по УП 04.												
2) дифференцированный зачёт по ПП 04.												

3) экзамен по ПМ 04.									6		
ВСЕГО	386	44	182	66	92		24	4	12	72	72

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ.04)

Наименование МДК, разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<i>3 курс, 5 семестр</i>			
МДК.04.01 Организация бронирования и продаж гостиничного продукта			
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами			
Тема 1.1. Организация работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание:		
	1. Введение. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Гостиничный бизнес России в прошлом и на современном этапе. История развития гостиничного бизнеса в России. Классификация гостиниц. Перспективы развития гостиничного бизнеса.	2	2
	2. Правила предоставления гостиничных услуг Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Соответствие Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации другим нормативно-правовым документам, регулирующим деятельность гостиничных предприятий в Российской Федерации. Основные положения Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг в соответствии с Правилами предоставления услуг в Российской Федерации. Порядок предоставления гостиничных услуг. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление гостиничных услуг. Особенность продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.	2	2
	3. Организация работы службы бронирования и продаж с клиентами Служба бронирования: цели, основные функции, состав персонала, стандартное оборудование. Проблемы службы бронирования. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Служба бронирования: цели, основные функции, состав персонала. Состав и функции службы бронирования (Reservation) в зависимости от категории гостиницы. Влияние деятельности службы бронирования на результирующие показатели деятельности гостиницы.	2	2

	4.	Организация рабочего места службы бронирования Организация рабочего места службы бронирования. Требования к обслуживающему персоналу. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования. Проблемы службы бронирования. Должностная инструкция менеджера службы бронирования. Оборудование службы бронирования. Организация рабочего места менеджера по бронированию	2	2
	5.	Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж. Самопрезентация. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы. Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам. Стандарты качества обслуживания	2	2
	6.	Практическое занятие. Предоставление гостиничных услуг в РФ Решение ситуационных задач с применением Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. Осуществление мониторинга рынка гостиничных услуг. Сбор и анализ информации о потребностях целевого рынка. Ориентирование в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение реферата и/или презентации на тему: Нормативная документация, регламентирующая бронирование и продажу.		2	3
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	Содержание:			
	7.	Методы управления продажами с учетом сегментации. Основные понятия. Методы управления продажами с учетом сегментации.	2	2
	8.	Особенности работы с различными категориями гостей. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров.	2	2
	9.	Каналы и технологии продаж гостиничного продукта. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	2	2
	10.	Модели кросс - культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2	2
	11.	Ведение переговоров. Подготовка и проведение переговоров. Правила переговоров	2	2
	12.	Осуществление мониторинга рынка гостиничных услуг. Понятие клиент ориентированности. Создание благорасположения (гуд-вилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей	2	2
	13.	Психологические модели потребительских мотиваций. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2	2

	14.	Практическое занятие. Выделение целевого сегмента клиентской базы. Выделение целевого сегмента клиентской базы. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ.	2	3
		Самостоятельная работа обучающихся: выполнение реферата и/или презентации на тему: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице», Составление алгоритма работы с гостем по телефону.	2	3
Раздел 2. Обслуживание гостей. Бронирование номеров.				
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах		Содержание:		
	15.	Основные этапы обслуживания. Типы бронирования. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование номеров. Типы бронирования: гарантированное, негарантированное, двойное бронирование. Определение и показатели бронирования. Изучение способов гарантирования бронирования.	2	2
	16.	Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.	2	2
	17.	Способы бронирования мест в гостиницах. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. Особенности работы с различными категориями гостей	2	2
	18.	Оформление заказов на бронирование номеров. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Методы управления продажами с учетом сегментации Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2	2
	19.	Отказы от бронирования. Виды отказов от бронирования. Аннулирование при гарантированном бронировании Правила аннулирования бронирования. Особенности аннулирования при гарантированном бронировании Аннулирование при негарантированном бронировании Аннуляция при негарантированном бронировании, его особенности.	2	2
	20.	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ.	2	2
	21.	Практическое занятие. Порядок работы в Интернет - бронировании. Ознакомление с порядком работы в интернет – бронировании. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Работа в интернет бронировании.	2	3
	22.	Практическое занятие. Бронирование по телефону.	2	3

		Выделение целевого сегмента клиентской базы. Бронирование по телефону. Анализ бронирования с использованием телефона. Ознакомление с правилами ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Решение ситуационных задач по ошибкам операторов по бронированию.		
	23.	Практическое занятие. Анализ бронирования с использованием Интернета и туроператора. Выделение целевого сегмента клиентской базы. Анализ бронирования	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: Составление словаря профессиональных терминов.		1	3
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	Содержание:			
	24.	Сегментирование клиентов. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Методы управления продажами с учетом сегментации	2	2
	25.	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. Каналы и технологии продаж гостиничного продукта	2	2
	26.	Взаимодействие гостиниц с различными организациями. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Методы механизации доходов гостиницы	2	2
	27.	Практическое занятие. Договора на бронирование. Оформление договоров. Проведение обучения персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	2	3
	28.	Программы лояльности; клиентские мероприятия. Программы лояльности; клиентские мероприятия Принципы создания системы «лояльности» работы с гостями	2	2
	29.	Практическое занятие. Мероприятия по повышению лояльности гостей. Разработка мероприятий по повышению лояльности гостей	2	3
	30.	Практическое занятие. Презентация услуг гостиницы. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ.	2	3
	31.	Продажи на выставках, проведение рекламных акций. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2	2
	32.	Практическое занятие. Этапы обслуживания при бронировании. Анализ этапов обслуживания при бронировании.	2	3
		Самостоятельная работа обучающихся: выполнение реферата и/или подготовка презентации на тему: «Основные и дополнительные услуги бронирования и продаж в гостиницах Чувашии» Составление словаря профессиональных терминов.		2
Тема 2.3.	Содержание:		2	

Документация службы бронирования и продаж.	33.	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.		2
	34.	Принципы взаимодействия службы бронирования с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и другими отделами гостиницы.	2	2
	35.	Отчеты по бронированию Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).		
	36.	Практическое занятие. Работа с заявками. Оформление заявок. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Виды оплат бронирования. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2	3
	37.	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2	2
	38.	Практическое занятие. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем. Ознакомление с профессиональной автоматизированной программой. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования.	2	3
	39.	Практическое занятие. Отчёт по бронированию. Аннуляция бронирования. Ознакомление с отчётной документацией. Составление отчётов. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей	2	3
Тема 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Содержание:			
	40.	Ценообразование. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перевбронирование (овербукинг): оптимизация объема. Ценообразование. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг.	2	2
	41.	Виды скидок Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе.	2	2
	42.	Цена и тариф управление доходами. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. Виды тарифных планов и тарифная политика гостиницы	2	2

	43.	Цена и тариф управление доходами. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие <i>revenue management</i> ; задачи и инструменты <i>revenue management</i> ; прогнозирование	2	2
	44.	Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам <i>Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам.</i>	2	2
	45.	Способы управления доходам гостиницы. Планирование в системе управления доходами в гостиничных комплексах. Учет дополнительных услуг	2	2
	46.	Практическое занятие. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия Определение цены гостиничных услуг. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия. <i>Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и разработка мероприятий по ее повышению</i>	2	3
	47.	Практическое занятие. Показатели оценки деятельности гостиницы. Ознакомление с методикой оценки деятельности гостиницы. Выполнение расчётов загрузки номерного фонда, средней цены номера. Решение задач. <i>Планирование и прогнозирование продаж</i>	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: Составление словаря профессиональных терминов.		<i>1</i>	3
Курсовая работа	Содержание:		24	
	1.	Введение. Введение в курсовое проектирование (работу).	2	2
	2.	Структура содержания курсовой работы. Разработка содержания курсовой работы	2	2-3
	3.	Выполнение раздела «введение». Написание раздела «введение».	2	2-3
	4.	Первая глава курсовой работы. Выполнение первой главы курсовой работы. Организация работы службы бронирования и продаж.	2	2-3
	5.	Организационная структура службы. Взаимодействие службы со смежными подразделениями. Должностные инструкции персонала службы. Требования к персоналу службы: квалификационные, медицинские, требования к внешнему виду, поведению.	2	2-3
	6.	Требования к правилам бронирования и продажам.	2	2-3
	7.	Оформление документации.	2	2-3
	8.	Этикет работников службы бронирования и продаж. Культура взаимоотношений между сотрудниками службы и гостями. Технология работы службы бронирования и продаж	2	2-3
	9.	Выводы и предложения по разрабатываемой теме. Формулировка выводов и предложений по разрабатываемой теме	2	2-3
	10.	Оформление списка литературы и приложений.	2	2-3

		Ознакомление с требованиями к оформлению списка литературы интернет источников, приложений.		
	11.	Выполнение и оформление презентации. Основные требования к выполнению и оформлению презентации.	2	2-3
	12.	Защита курсовой работы	2	2-3
		Самостоятельная работа обучающихся по курсовой работе (проекту) 1. Планирование выполнения курсовой работы 2.Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы 3.Изучение литературных источников. 4.Изучение и работа над материалами для написания теоретической части 5.Изучение практических материалов 6.Подготовка к защите курсовой работы	20	3
	Тематика курсовых работ:			
1.	Технология работы службы бронирования и продаж с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.			
2.	Технология работы службы бронирования и продаж с иностранными гостями в отеле.			
3.	Технология взаимодействия работы службы Room-service со службой бронирования и продаж в гостинице.			
4.	Технология организации стажировки вновь пришедших сотрудников в службу бронирования и продаж в отеле.			
5.	Организация деятельности службы бронирования и продаж при обслуживании туристов из Испании в ресторане высшего класса при четырёхзвёздочном отеле.			
6.	Организация деятельности службы бронирования и продаж в ресторане европейской кухни, с организацией работы Room-servic при гостинице.			
7.	Организация деятельности службы бронирования и продаж по случаю приезда правительственной делегации из Франции.			
8.	Организация деятельности службы бронирования и продаж в ресторане при гостинице по случаю подписания договора между Россией и Францией.			
9.	Технология и организация работы ночных аудиторов в гостинице.			
10.	Проблемы службы бронирования и продаж и пути их решения. (на примере)			
11.	Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. (на примере)			
12.	Анализ работы службы бронирования и продаж(на примере)			
13.	Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов отеля.			
14.	Технология работы службы бронирования и продаж с постоянными гостями гостиницы. Программа «Постоянный гость».			
15.	Технология работы службы бронирования и продаж для граждан Российской Федерации и граждан СНГ в отеле.			
16.	Организация деятельности службы бронирования и продаж для гостей в гостиницах средней вместимости.			
17.	Организация деятельности службы бронирования и продаж для гостей в гостиницах крупной вместимости.			
18.	Технология службы бронирования и продаж для туристских групп в гостинице.			
19.	Технология получения оплаты за бронирование и продаж дополнительных платных услуг в гостинице.			
20.	Организация работы персонала службы бронирования и продаж в гостинице.			
21.	Организация деятельности службы бронирования и продаж в трёхзвездочном отеле по случаю презентации фирмы.			
22.	Технология работы службы бронирования и продаж по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.			
23.	Технология работы с жалобами клиентов в гостинице.			
24.	Технология организации стажировки вновь пришедших сотрудников в службу прием и размещения гостиницы.			

25.	Современная организация бронирования и продаж в пятизвёздочном отеле.		
26.	Организация деятельности службы бронирования и продаж при обслуживании участников конференции в ресторане высшего класса при четырёхзвёздочном отеле.		
27.	Технология разработки программы лояльности к гостям персонала службы бронирования и продаж гостиницы.		
28.	Организация деятельности службы бронирования и продаж при обслуживании участников конференции в ресторане люкс класса при гостинице.		
29.	Организация работы персонала по предоставлению гостям информации о гостиничных услугах. Организация деятельности службы бронирования и продаж в ресторане при гостинице по случаю подписания договора между Россией и Швейцарией.		
Итого по МДК 04.01, часов			
Объем образовательной программы		146	
Самостоятельная работа		28	
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем		118	
в том числе: лекции, уроки		66	
практические занятия		28	
курсовая работа		24	
МДК.04.02			
Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж			
Раздел 1.			
Организация и технология работы службы бронирования			
Тема 1.1.			
Служба бронирования: цели, основные функции, состав персонала			
Содержание учебного материала:			
1.	Практическое занятие. Организация службы бронирования. Служба бронирования: цели, основные функции, состав персонала. Функции состав в зависимости от категории гостиницы. Влияние деятельности службы бронирования на результирующие показатели деятельности гостиницы. Слова по теме. Работа с текстом профессиональной направленности.	2	3
2.	Практическое занятие. Организация рабочего места службы бронирования. Организация рабочего места службы бронирования. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования. Проблемы службы бронирования. Оборудование службы бронирования. Организация рабочего места менеджера по бронированию. Работа с текстом профессиональной направленности. Грамматический материал: времена системы Simple.	2	3
3.	Практическое занятие. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж. Самопрезентация на иностранном языке. Изучение новой лексики по теме.	2	3

	4.	Практическое занятие. Предоставление гостиничных услуг в РФ. Решение ситуационных задач с применением Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Составление диалогов по теме.	2	3
	5.	Практическое занятие. Предоставление гостиничных услуг в Великобритании и США. Решение ситуационных задач с применением Правила предоставления гостиничных услуг в Великобритании и США. Составление диалогов по теме.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: Ведение словаря профессиональных терминов, составление диалогов на иностранном языке в процессе решения ситуационных задач		4	3
Тема 1.2 Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	Содержание учебного материала:			
	6.	Практическое занятие. Особенности работы с различными категориями гостей. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса	2	3
	7.	Практическое занятие. Технологии продаж гостиничного продукта. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	2	3
	8.	Практическое занятие. Ведение переговоров. Подготовка и проведение переговоров. Решение ситуационных задач.	2	3
	9.	Практическое занятие. Кросс – культурное поведение в международном бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение проектной работы на иностранном языке по теме «Организация и технология работы службы бронирования», составление алгоритма работы с гостем по телефону и алгоритма решения конфликтных ситуаций.		2	3
Раздел 2. Обслуживание гостей. Бронирование номеров.				
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания при бронировании	Содержание учебного материала:		2	3
	10.	Практическое занятие. Технологический цикл обслуживания гостей. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице. Формирование предварительного заказа на места бронирования. Предоставление услуг бронирования потребителю. Грамматический материал: времена системы Continuous.		
	11.	Практическое занятие. Прием заказов на бронирование Прием заказов на бронирование от потребителей. Составление диалогов.	2	3
	12.	Практическое занятие. Бронирование с использованием телефона, Интернета и туроператора. Бронирование с использованием телефона, Интернета и туроператора. Изучение профессиональной лексики. Составление диалогов.	2	3
	13.	Практическое занятие. Индивидуальное бронирование. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2	3

		Грамматический материал: времена системы Continuous		
	14.	Практическое занятие. Групповое и коллективное бронирование. Групповое и коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2	3
	15.	Практическое занятие. Оплата и расчет бронирования в российских отелях и отелях англоговорящих стран. Виды оплаты бронирования. Порядок расчета за бронирование. Составление диалогов.	2	3
	16.	Практическое занятие. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Состав, функции и возможности автоматизированных систем управления в гостиницах. Работа с АСУ на иностранном языке.	2	3
		Самостоятельная работа обучающихся: составление диалога по теме «Групповое бронирование» (групповой диалог); перевод лексико-грамматического теста	2	3
Тема 2.2. Документационное обеспечение бронирования		Содержание учебного материала:	2	3
	17.	Практическое занятие. Оформление заявок. Оформление и составление различных видов заявок. Оформление заявки на перевод из одного номера в другой. Составление диалогов.		
	18.	Практическое занятие. Работа с заявками. Оформление заявок. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Виды оплат бронирования.	2	3
	19.	Практическое занятие. Оформление заказа от потребителей. Оформление заказа от потребителей. Оформление и составление бланков бронирования для индивидуальных. Грамматический материал: времена системы Perfect.	2	3
	20.	Практическое занятие. Оформление заказа от компаний и турагентств. Оформление и составление бланков бронирования компаний и турагентств. Грамматический материал: времена системы Perfect.	2	3
	21.	Практическое занятие. Аннулирование и изменение бронирования. Оформление бланков на аннулирование или изменение бронирования. Составление делового письма соответствующего типа.	2	3
	22.	Практическое занятие. Отчеты по бронированию. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). Составление профессионального отчета. Грамматический материал: согласование времен.	2	3
	23.	Практическое занятие. Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения учета и хранения отчетных данных. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения учета и хранения отчетных данных Грамматический материал: согласование времен.	2	3
			Самостоятельная работа обучающихся: составление официального письма-заказа бронирования номера в одной из гостиниц города Чебоксары или Лондона	4
Тема 2.3.		Содержание учебного материала:	2	3

Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы	24.	Практическое занятие. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Порядок взаимодействия службы бронирования с потребителями. Нормативно-правовая документация. Порядок информирования потребителей о бронировании.		
	25.	Практическое занятие. Взаимодействие между службами гостиницы. Составление блок-схемы взаимодействия между службой бронирования и другими отделами гостиницы. Работа с текстом профессиональной направленности.	2	3
	26.	Практическое занятие. Передача информации службам гостиницы. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам. Составление диалогов.	2	3
	27.	Практическое занятие. Программы лояльности; клиентские мероприятия. Программы лояльности; клиентские мероприятия, разработка примеров на иностранном языке – скидки, акции, система комплиментов гостю.	2	3
	28.	Практическое занятие. Презентация услуг гостиницы. Презентация услуг гостиницы на иностранном языке. Составление диалогов по теме.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: составление схемы «Каналы связи в гостинице»; - перевод лексико-грамматического теста.		2	3
	Тема 2.4. Основы деловой культуры персонала	Содержание учебного материала:		2
29.		Практическое занятие. Основы деловой культуры персонала. Протокол и этикет в деловом общении. Деловая культура персонала гостиницы. Составление правил этикета персонала на английском языке. Ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;	2	3
30.		Практическое занятие. Технология ведения телефонных переговоров. Освоение технологии ведения телефонных переговоров. Составление диалогов.	2	3
31.		Практическое занятие. Правила поведения при оформлении бронирования в присутствии гостя. Правила поведения и речевые стандарты при обслуживании гостя walk-in. Составление диалогов по теме.	2	3
32.		Практическое занятие. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Речевые ситуации (групповая работа).	2	3
Самостоятельная работа обучающихся: составление памятки на иностранном языке «Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании»;		2	3	
Комплексный экзамен МДК.04.01 и МДК.04.02, часов консультации			6 4	
Итого по МДК 04.02, часов			90	
Объем образовательной программы			16	
Самостоятельная работа			64	
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем			-	
в том числе: лекции, уроки			-	

практические занятия	64	
консультация	4	
экзамен	6	
Учебная практика Виды работ и трудовые действия - осуществление мониторинга рынка гостиничных услуг; - выделение целевого сегмента клиентской базы; - сбор и анализ информации о потребностях целевого рынка; - ориентирование в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; - разработка мероприятий по повышению лояльности гостей; - выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и разработка мероприятий по ее повышению; - проведение обучения персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; - оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; - планирование и прогнозирование продаж; - выделение целевого сегмента клиентской базы; - сбор и анализ информации о потребностях целевого рынка; - оценка эффективности работы службы бронирования и продаж; - определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; - разработка и предоставление предложений по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; Промежуточная аттестация - зачёт	72	3
Производственная практика Виды работ и трудовые действия - организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - оформление документов и ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; - планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности работников службы бронирования и продаж; - разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулирования сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; - выявление конкурентоспособности гостиничного продукта; - определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. - планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; - контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; - определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт	72	3
Экзамен по ПМ.04, часов	6	
Объем образовательной программы	386	
Самостоятельная работа	44	
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	182	
в том числе: лекции, уроки	66	
практические занятия	92	

консультация	4	
экзамен	12	
курсовая работа	24	
учебная практика	72	
производственная практика	72	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

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

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

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения оснащенные оборудованием:

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие

Наименование	Оснащение кабинета
Учебный кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж № 501	Рабочее место преподавателя; Рабочее место обучающегося: парты- 15 шт., стулья – 30 шт.
Информационно-библиотечный центр (Библиотека, читальный зал)	Проектор – 1 шт., 5 компьютеров с выходом в Интернет
Учебный кабинет информационных технологий № 502	компьютеры – 15 шт., парты - 15 шт., компьютерные столы – 15 шт.
Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»	комплексная автоматизированная система управления отелем 1С: Отель – 1 шт., персональный компьютер – 1 шт., стойка ресепшн – 1 шт., телефон – 1 шт., многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) – 1 шт., сейф – 1 шт., POS-терминал – 1 шт., шкаф для папок – 1 шт., детектор валют – 1 шт., лотки для бумаги – 1 шт.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Гончарова, Т. А. Английский язык для гостиничного бизнеса [Текст]: учебное пособие для студ. учреждений СПО. – 12-е изд., стер. – М.: ИЦ «Академия», 2018. – 144 с.

2. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж [Текст]: учебник для студ. учреждений СПО / М. А. Ёхина. – 2-е изд., испр. – М.: ИЦ «Академия», 2018. – 240 с.

Интернет-ресурсы:

1. Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. – Режим доступа: <http://eulaw.edu.ru>

2. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all->

hotels.ru

3. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.hotelnews.ru

4. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>

5. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travelmole.com>

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

В рамках ПМ.04 обучающиеся проходят учебную и производственную практики. Практика организована на базовых предприятиях гостиничной индустрии на основании договоров с работодателям.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателями и руководителями практики в процессе проведения учебных занятий, практических работ, текущего и промежуточного контроля, в процессе прохождения учебной и производственной практики, а также выполнения обучающимися индивидуальных и/или групповых заданий внеаудиторной самостоятельной работы (ВСР).

Раздел и/или тема	Результаты освоения		Вид контроля	Формы и методы контроля	Вид оценочного средства	Форма индивидуального учёта успеваемости	Оценка результатов **
	ЗУН *	Компетенции (код)					
МДК.04.01.							
Раздел 1. Темы 1.1.-1.2	1,2	ОК 01-10 ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Текущий	Устный и письменный опрос. Тестирование Практическая работа Выполнение ВСР	Вопросы для устного и письменного опроса. Тест Задания для выполнения практической работы и ВСР	Учебный журнал.	Бальная оценка знаний (2-5)
Раздел 2. Темы 2.1.-2.4.	1,2	ОК 01-10 ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Текущий	Устный и письменный опрос. Тестирование Выполнение практических работ, ВСР. Выполнение курсовой работы (проекта)	Вопросы для устного и письменного опроса. Тест Задания для выполнения практической работы и ВСР. Темы и задания для выполнения курсовой работы или курсового проектирования	Учебный журнал.	Бальная оценка знаний (2-5)
МДК 04.02.							
Раздел 1. Темы 1.1.-1.5	1,2	ОК 01-10 ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Текущий	Устный и письменный опрос. Тестирование Практическая работа Выполнение ВСР	Вопросы для устного и письменного опроса. Тест Задания для выполнения	Учебный журнал.	Бальная оценка знаний (2-5)

					практическо й работы и ВСР		
МДК.04.02.	1,2	ОК 01-10 ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Промежуто чный	Комплексный экзамен	Задание для комплексног о экзамена	Ведомость промежуточ ной аттестации. Ведомость оценки ОК, ПК Учебный журнал. Зачётная книжка.	Бальная оценка знаний (2-5) Дихотомичес кая оценка ОК,ПК
МДК.04.01. и МДК.04.02.	1,2	ОК 01-10 ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Промежуто чный	Комплексный экзамен МДК.04.01 и МДК.04.02	Задание для комплексног о экзамена	Ведомость промежуточ ной аттестации. Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная оценка знаний (2-5) Дихотомичес кая оценка ОК,ПК
УП. 04.	1,2,3	ОК 01-10 ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Текущий контроль Промежуто чный контроль	Выполнение практических заданий Зачёт	Задания на практику Задание для зачёта	Учебный журнал. Дневник практики. Отчёт. Ведомость зачёта Ведомость оценки ОК, ПК Учебный журнал. Зачётная книжка.	Бальная оценка (2-5) Зачтено/не зачтено Дихотомичес кая оценка ОК, ПК
ПП.04	1,2,3	ОК 01-10 ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Текущий контроль Промежуто чный контроль	Выполнение практических заданий Дифференцированны й зачёт	Задания на практику Задание для дифференци рованного зачёта	Учебный журнал. Дневник практики. Характерис тика. Аттестацио нный лист. Зачётная книжка. Отчёт. Ведомость дифференц ированного зачёта Ведомость оценки ОК,	Бальная оценка (2-5) Бальная оценка (2-5) Дихотомичес кая оценка ОК, ПК

						ПК Характеристика. Учебный журнал Зачётная книжка.	
ПМ.04	1,2,3	ОК 01-10 ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Промежуточный контроль	Экзамен	Экзаменационный билет	Ведомость экзамена Ведомость оценки ОК , ПК Учебный журнал. Зачётная книжка.	Бальная оценка (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК

*Результаты усвоения:

1 – знания

2 – умения

3 - навыки

Оценка результатов **

1) ЗУН - в баллах (2-5)

2) дихотомическая оценка ОК:

1 – оценка положительная, т.е. ОК (ПК) сформированы

0 – оценка отрицательная, т.е. ОК (ПК) не сформированы

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО модуля

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра	Экспертное наблюдение Оценка процесса

	Ситуационная задача Практическая работа	Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Тестирование	75% правильных ответов
	Собеседование	Оценка процесса
	Экзамен	Оценка результатов
	Лабораторная работа	Экспертное наблюдение
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Ситуационная задача	Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение
Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение	
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса

ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Критерии ЛР	Методы измерения показателей ЛР
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	Индивидуальные беседы Тестирования различного вида Наблюдение за поведением студентов
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	Наблюдение за поведением студентов Анкетирование Опросы Тестирования различного вида
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно	Анкетирование Опросы Индивидуальные беседы Тестирования различного вида

	сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	Анкетирование Опросы Беседы Акции
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	Наблюдение за поведением студентов Беседы