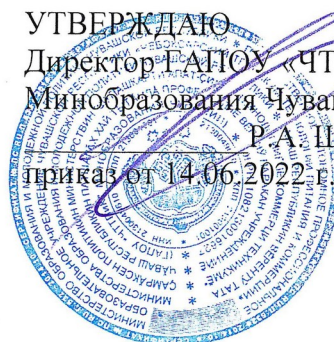


Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Чувашской Республики «Чебоксарский техникум технологии питания и коммерции»  
Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

СОГЛАСОВАНО  
Генеральный директор АО «Спортивно-оздоровительный комплекс «Спорт»  
Галамина Л.М.  
14.06.2022 г.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГАПОУ «ЧТТПиК»  
Минобразования Чувашии  
Р.А. Шуканов  
приказ от 14.06.2022 г. № 318



**ПРОГРАММА**  
**профессионального модуля**

ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников  
службы бронирования и продаж  
(индекс и наименование дисциплин)

для специальности  
43.02.14 Гостиничное дело  
(код и наименование специальности)

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

**РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО**

на заседании ЦК

Протокол от 14.06.2022 г. № 11

Председатель ЦК \_\_\_\_\_ /Семенова А.А./

Разработчики:

Дружкова А.И., преподаватель спецдисциплин

Темурова И.Ю., преподаватель

\_\_\_\_\_

**Эксперты:**

Внутренняя экспертиза

\_\_\_\_\_

Семенова А.А., методист

Внешняя экспертиза

\_\_\_\_\_

Тюрина М.Н., заместитель директора по  
инновационной и производственной работе  
ГАПОУ ЧР "ЧТСТГХ"

# **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

| <b>Код</b>    | <b>Наименование общих компетенций</b>   |
|---------------|---|
| <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

| <b>Код</b> | <b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>  |
|------------|--|
| 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:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;</li> <li>- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</li> </ul> |
|-------------------------|--|

|       |   |
|-------|---|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</li> </ul>  |
| Уметь | <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>- выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>- планировать и прогнозировать продажи;</li> <li>- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</li> <li>- использовать вычислительную и иную вспомогательную технику, средства связи и коммуникаций;</li> <li>- создавать и вести информационную базу данных;</li> <li>- изготавливать документы, формировать, архивировать, направлять документы и информацию;</li> <li>- обобщать полученную информацию, цены на товары, работы, услуги, статистически ее обрабатывать и формулировать аналитические выводы;</li> <li>- работать в единой информационной системе.</li> </ul> |
| Знать | <ul style="list-style-type: none"> <li>- структуры и места службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;</li> <li>- способов управления доходами гостиницы;</li> <li>- особенностями спроса и предложения в гостиничном деле;</li> <li>- особенностями работы с различными категориями гостей;</li> <li>- методов управления продажами с учетом сегментации;</li> <li>- способов позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</li> <li>- особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>- каналов и технологий продаж гостиничного продукта;</li> <li>- ценообразования, видов тарифных планов и тарифную политику гостиницы;</li> <li>- принципов создания системы «лояльности» работы с гостями;</li> <li>- методов максимизации доходов гостиницы;</li> <li>- критериев эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</li> <li>- видов отчетности по продажам;</li> <li>- особенностей ценообразования на рынке (по направлениям);</li> </ul>   |

- 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.<br>Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности   | Выделять наиболее значимое в перечне информации.<br>Оценивать практическую значимость результатов поиска.<br>Оформлять результаты поиска                              |   |
| <i>OK 03.</i> | Использование актуальной нормативно-правовой документации по профессии (специальности).<br>Применение современной научной профессиональной терминологии.<br>Определение траектории профессионального развития и самообразования | Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности.<br>Выстраивать траектории профессионального и личностного развития          | Содержание актуальной нормативно-правовой документации.<br>Современная научная и профессиональная терминология.<br>Возможные траектории профессионального развития и самообразования  |
| <i>OK 04.</i> | Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач.<br>Планирование профессиональной деятельности   | Организовывать работу коллектива и команды.<br>Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами   | Психология коллектива.<br>Психология личности.<br>Основы проектной деятельности   |
| <i>OK 05.</i> | Грамотное устное и письменное изложение своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке.<br>Проявление толерантности в рабочем коллективе  | Излагать свои мысли на государственном языке.<br>Оформлять документы  | Особенности социального и культурного контекста.<br>Правила оформления документов   |
| <i>OK 06.</i> | Понимание значимости своей профессии.<br>Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей  | Описывать значимость своей профессии.<br>Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии<br><b>Применять стандарты антикоррупционного поведения</b> | Сущность гражданско-патриотической позиции.<br>Общечеловеческие ценности.<br>Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности<br><b>Стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</b> |
| <i>OK 07.</i> | Соблюдение правил   | Соблюдать нормы   | Правила экологической   |



|               |   |  |  |
|---------------|---|--|--|
|               | экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности.<br>Обеспечение ресурсосбережения на рабочем месте                   | экологической безопасности.<br>Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии  | безопасности при ведении профессиональной деятельности.<br>Основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности.<br>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.<br>Использовать современное программное обеспечение   | Современные средства и устройства информатизации.<br>Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.  |
| <i>OK 10.</i> | Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке.<br>Ведение общения на профессиональные темы | Понимать общий смысл произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые).<br>Понимать тексты на базовые профессиональные темы.<br>Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы.<br>Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности.<br>Кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые).<br>Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы | Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы.<br>Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика).<br>Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.<br>Особенности произношения.<br>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;<br/>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;<br/>критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;<br/>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                        |
| <b>МДК.04.01. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта</b>                                |   |                                 |                        |   |               |                      |                      |                          |              |          |                   |                           |
| ПК 4.1.<br>ОК 01.- 10.<br>ЛР 7-11  | Раздел 1. Организация работы службы бронирования и продаж с клиентами                   | 32                              | 4                      | 28  | 24            | 4                    |                      |                          |              |          |                   |                           |
| ПК 4.2.4.3.<br>ОК 01.- 10.<br>ЛР 7-11  | Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах | 114                             | 24                     | 90  | 42            | 24                   |                      | 24                       |              |          |                   |                           |
| <b>Итого по МДК.04.01.</b>   |   | <b>146</b>                      | <b>28</b>              | <b>118</b>  | <b>66</b>     | <b>28</b>            |                      | <b>24</b>                |              |          |                   |                           |
| <b>МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж</b> |   |                                 |                        |   |               |                      |                      |                          |              |          |                   |                           |
| ПК 4.1. – 4.3.<br>ОК 01.- 10.<br>ЛР 7-11   | Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования                           | 24                              | 6                      | 18  |               | 18                   |                      |                          |              |          |                   | -                         |
| ПК 4.1. – 4.3.<br>ОК 01.- 10.<br>ЛР 7-11   | Раздел 2. Обслуживание гостей. Бронирование номеров.                                    | 56                              | 10                     | 46  |               | 46                   |                      |                          |              |          |                   |                           |
| <b>Комплексный экзамен по МДК.04.01 и МДК.04.02</b>  |   | 10                              |                        |   |               |                      |                      |                          | 4            | 6        |                   |                           |
| <b>Итого по МДК 04.01. и МДК 04.02.</b>  |   | <b>90</b>                       | <b>16</b>              | <b>64</b>   |               | <b>64</b>            |                      |                          | <b>4</b>     | <b>6</b> |                   |                           |
| ПК 4.1. – 4.3.<br>ОК 01.- 10.<br>ЛР 7-11   | <b>Учебная практика (УП.04.)</b>  | 72                              |                        |   |               |                      |                      |                          |              |          | 72                |                           |
| ПК 4.1. – 4.3.<br>ОК 01.- 10.<br>ЛР 7-11   | <b>Производственная практика (ПП.04)</b>  | 72                              |                        |   |               |                      |                      |                          |              |          |                   | 72                        |
| Промежуточная аттестация:  |   |                                 |                        |   |               |                      |                      |                          |              |          |                   |                           |
| 1) зачёт по УП 04.   |   |                                 |                        |   |               |                      |                      |                          |              |          |                   |                           |
| 2) дифференцированный зачёт по ПП 04.  |   |                                 |                        |   |               |                      |                      |                          |              |          |                   |                           |

|                      |            |           |            |           |           |  |           |          |           |           |           |
|----------------------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|--|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| 3) экзамен по ПМ 04. |            |           |            |           |           |  |           |          | 6         |           |           |
| <b>ВСЕГО</b>         | <b>386</b> | <b>44</b> | <b>182</b> | <b>66</b> | <b>92</b> |  | <b>24</b> | <b>4</b> | <b>12</b> | <b>72</b> | <b>72</b> |

## 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>  |  |             |                  |
| <b>МДК.04.01<br/>Организация бронирования и продаж гостиничного продукта</b>                  |  |             |                  |
| <b>Раздел 1.<br/>Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами</b> |  |             |                  |
| <b>Тема 1.1.<br/>Организация работы службы бронирования и продаж с клиентами</b>              | <b>Содержание:</b>   |             |                  |
|   | <b>1. Введение.</b><br>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                |
|   | <b>2. Правила предоставления гостиничных услуг</b><br>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                |
|   | <b>3. Организация работы службы бронирования и продаж с клиентами</b><br>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.   | <b>Организация рабочего места службы бронирования</b><br>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.   | <b>Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж.</b><br>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. <b>Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам. Стандарты качества обслуживания</b> | 2 | 2 |
|  | 6.   | <b>Практическое занятие. Предоставление гостиничных услуг в РФ</b><br>Решение ситуационных задач с применением Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. <b>Осуществление мониторинга рынка гостиничных услуг. Сбор и анализ информации о потребностях целевого рынка. Ориентирование в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы.</b>   | 2 | 3 |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> выполнение реферата и/или презентации на тему: Нормативная документация, регламентирующая бронирование и продажу. |  | 2 | 3 |
| <b>Тема 1.2.<br/>Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.</b> | <b>Содержание:</b>   |  |   |   |
|  | 7.   | <b>Методы управления продажами с учетом сегментации.</b><br>Основные понятия. Методы управления продажами с учетом сегментации.  | 2 | 2 |
|  | 8.   | <b>Особенности работы с различными категориями гостей.</b><br>Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров.  | 2 | 2 |
|  | 9.   | <b>Каналы и технологии продаж гостиничного продукта.</b><br>Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.   | 2 | 2 |
|  | 10.  | <b>Модели кросс - культурного поведения в бизнесе.</b><br>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.   | 2 | 2 |
|  | 11.  | <b>Ведение переговоров.</b><br>Подготовка и проведение переговоров. Правила переговоров  | 2 | 2 |
|  | 12.  | <b>Осуществление мониторинга рынка гостиничных услуг.</b><br>Понятие клиент ориентированности. Создание благорасположения (гуд-вилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей  | 2 | 2 |
|  | 13.  | <b>Психологические модели потребительских мотиваций.</b><br>Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.   | 2 | 2 |

|   |     |  |   |   |
|---|-----|--|---|---|
|   | 14. | <b>Практическое занятие. Выделение целевого сегмента клиентской базы.</b><br><b>Выделение целевого сегмента клиентской базы.</b> Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ.   | 2 | 3 |
|   |     | <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 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 |
| <b>Раздел 2.</b><br><b>Обслуживание гостей.</b><br><b>Бронирование номеров.</b>                 |     |  |   |   |
| <b>Тема 2.1.</b><br><b>Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах</b> |     | <b>Содержание:</b>   |   |   |
|   | 15. | <b>Основные этапы обслуживания. Типы бронирования.</b><br>Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование номеров. Типы бронирования: гарантированное, негарантированное, двойное бронирование. Определение и показатели бронирования. Изучение способов гарантирования бронирования.   | 2 | 2 |
|   | 16. | <b>Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.</b><br><b>Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.</b>   | 2 | 2 |
|   | 17. | <b>Способы бронирования мест в гостиницах.</b><br>Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. <b>Особенности работы с различными категориями гостей</b>  | 2 | 2 |
|   | 18. | <b>Оформление заказов на бронирование номеров.</b><br>Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. <b>Виды заявок и действия по ним.</b> Формы, бланки заявок на бронирование. <b>Методы управления продажами с учетом сегментации</b> Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования | 2 | 2 |
|   | 19. | <b>Отказы от бронирования.</b><br>Виды отказов от бронирования. <b>Аннулирование при гарантированном бронировании</b><br><b>Правила аннулирования бронирования.</b> Особенности аннулирования при гарантированном бронировании <b>Аннулирование при негарантированном бронировании</b><br>Аннуляция при негарантированном бронировании, его особенности.   | 2 | 2 |
|   | 20. | <b>Автоматизированные системы управления в гостиницах.</b><br>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. | <b>Практическое занятие. Порядок работы в Интернет - бронировании.</b><br>Ознакомление с порядком работы в интернет – бронировании. Ознакомление с технологией on-line бронирования. <b>Работа в интернет бронировании.</b>  | 2 | 3 |
|   | 22. | <b>Практическое занятие. Бронирование по телефону.</b>   | 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.  | <b>Практическое занятие. Анализ бронирования с использованием Интернета и туроператора.</b><br>Выделение целевого сегмента клиентской базы. Анализ бронирования   | 2 | 3 |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b><br>Составление словаря профессиональных терминов. |   | 1 | 3 |
| <b>Тема 2.2.</b><br><b>Особенности работы с клиентами</b> | <b>Содержание:</b>   |   |   |   |
|   | 24.  | <b>Сегментирование клиентов.</b><br>Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. <b>Методы управления продажами с учетом сегментации</b>   | 2 | 2 |
|   | 25.  | <b>Схема работы специалистов службы бронирования и продаж.</b><br>Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. <b>Каналы и технологии продаж гостиничного продукта</b>  | 2 | 2 |
|   | 26.  | <b>Взаимодействие гостиниц с различными организациями.</b><br>Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. <b>Методы механизации доходов гостиницы</b>  | 2 | 2 |
|   | 27.  | <b>Практическое занятие. Договора на бронирование.</b><br>Оформление договоров. <b>Проведение обучения персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</b>   | 2 | 3 |
|   | 28.  | <b>Программы лояльности; клиентские мероприятия.</b><br>Программы лояльности; клиентские мероприятия <b>Принципы создания системы «лояльности» работы с гостями</b>   | 2 | 2 |
|   | 29.  | <b>Практическое занятие. Мероприятия по повышению лояльности гостей.</b><br>Разработка мероприятий по повышению лояльности гостей   | 2 | 3 |
|   | 30.  | <b>Практическое занятие. Презентация услуг гостиницы.</b><br>Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. <b>Способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ.</b>   | 2 | 3 |
|   | 31.  | <b>Продажи на выставках, проведение рекламных акций.</b><br>Продажи на выставках, проведение рекламных акций.   | 2 | 2 |
|   | 32.  | <b>Практическое занятие. Этапы обслуживания при бронировании.</b><br>Анализ этапов обслуживания при бронировании.   | 2 | 3 |
|   |  | <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> выполнение реферата и/или подготовка презентации на тему: «Основные и дополнительные услуги бронирования и продаж в гостиницах Чувашии»<br>Составление словаря профессиональных терминов.  |   | 2 |
| <b>Тема 2.3.</b>  | <b>Содержание:</b>   |   | 2 |   |

|  |                    |   |   |   |
|--|--------------------|---|---|---|
| Документация службы бронирования и продаж.                               | 33.                | <b>Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.</b><br>Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.  |   | 2 |
|  | 34.                | <b>Принципы взаимодействия службы бронирования с другими отделами гостиницы.</b><br>Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и другими отделами гостиницы.  | 2 | 2 |
|  | 35.                | <b>Отчеты по бронированию</b><br>Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).  |   |   |
|  | 36.                | <b>Практическое занятие. Работа с заявками.</b><br>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.                | <b>Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий.</b><br>Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.   | 2 | 2 |
|  | 38.                | <b>Практическое занятие. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем.</b><br>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.                | <b>Практическое занятие. Отчёт по бронированию. Аннуляция бронирования.</b><br>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.<br>Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия | <b>Содержание:</b> |   |   |   |
|  | 40.                | <b>Ценообразование.</b><br>Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перевбронирование (овербукинг): оптимизация объема.<br><b>Ценообразование. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг.</b>                        | 2 | 2 |
|  | 41.                | <b>Виды скидок</b><br><b>Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе.</b>   | 2 | 2 |
|  | 42.                | <b>Цена и тариф управление доходами.</b><br>Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.<br><b>Виды тарифных планов и тарифная политика гостиницы</b>   | 2 | 2 |

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

|     |  |  |           |     |
|-----|--|--|-----------|-----|
|     |  | Ознакомление с требованиями к оформлению списка литературы интернет источников, приложений.  |           |     |
|     | <b>11.</b>   | <b>Выполнение и оформление презентации.</b><br>Основные требования к выполнению и оформлению презентации.  | 2         | 2-3 |
|     | <b>12.</b>   | <b>Защита курсовой работы</b>  | 2         | 2-3 |
|     |  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> по курсовой работе (проекту)<br>1. Планирование выполнения курсовой работы<br>2.Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы<br>3.Изучение литературных источников.<br>4.Изучение и работа над материалами для написания теоретической части<br>5.Изучение практических материалов<br>6.Подготовка к защите курсовой работы | <b>20</b> | 3   |
|     | <b>Тематика курсовых работ:</b>  |  |           |     |
| 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.<br>Организация деятельности службы бронирования и продаж в ресторане при гостинице по случаю подписания договора между Россией и Швейцарией.  |     |   |
| <b>Итого по МДК 04.01, часов</b>   |   |     |   |
| 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  |   |
| <b>МДК.04.02</b>   |   |     |   |
| <b>Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж</b> |   |     |   |
| <b>Раздел 1.</b>   |   |     |   |
| <b>Организация и технология работы службы бронирования</b>                                     |   |     |   |
| <b>Тема 1.1.</b>   |   |     |   |
| <b>Служба бронирования: цели, основные функции, состав персонала</b>                           |   |     |   |
| <b>Содержание учебного материала:</b>  |   |     |   |
| 1.   | <b>Практическое занятие. Организация службы бронирования.</b><br>Служба бронирования: цели, основные функции, состав персонала. Функции состав в зависимости от категории гостиницы. Влияние деятельности службы бронирования на результирующие показатели деятельности гостиницы.<br>Слова по теме. Работа с текстом профессиональной направленности.  | 2   | 3 |
| 2.   | <b>Практическое занятие. Организация рабочего места службы бронирования.</b><br>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.   | <b>Практическое занятие. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж.</b><br>Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж. Самопрезентация на иностранном языке. Изучение новой лексики по теме.   | 2   | 3 |

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

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

|   |  |  |        |   |
|---|--|--|--------|---|
| <b>Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы</b>  | 24.  | <b>Практическое занятие. Взаимодействие службы бронирования с потребителями.</b><br>Порядок взаимодействия службы бронирования с потребителями. Нормативно-правовая документация. Порядок информирования потребителей о бронировании.  |        |   |
|   | 25.  | <b>Практическое занятие. Взаимодействие между службами гостиницы.</b><br>Составление блок-схемы взаимодействия между службой бронирования и другими отделами гостиницы. Работа с текстом профессиональной направленности.  | 2      | 3 |
|   | 26.  | <b>Практическое занятие. Передача информации службам гостиницы.</b><br>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.  | <b>Практическое занятие. Программы лояльности; клиентские мероприятия.</b><br>Программы лояльности; клиентские мероприятия, разработка примеров на иностранном языке – скидки, акции, система комплиментов гостю.  | 2      | 3 |
|   | 28.  | <b>Практическое занятие. Презентация услуг гостиницы.</b><br>Презентация услуг гостиницы на иностранном языке. Составление диалогов по теме.   | 2      | 3 |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> составление схемы «Каналы связи в гостинице»;<br>- перевод лексико-грамматического теста. |  | 2      | 3 |
|   | <b>Тема 2.4. Основы деловой культуры персонала</b>   | <b>Содержание учебного материала:</b>  |        | 2 |
| 29.   |  | <b>Практическое занятие. Основы деловой культуры персонала.</b><br>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.   |  | <b>Практическое занятие. Технология ведения телефонных переговоров.</b><br><b>Освоение технологии ведения телефонных переговоров.</b> Составление диалогов.  | 2      | 3 |
| 31.   |  | <b>Практическое занятие. Правила поведения при оформлении бронирования в присутствии гостя.</b><br>Правила поведения и речевые стандарты при обслуживании гостя walk-in. Составление диалогов по теме.   | 2      | 3 |
| 32.   |  | <b>Практическое занятие. Правила поведения в конфликтных ситуациях.</b><br>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Речевые ситуации (групповая работа).  | 2      | 3 |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> составление памятки на иностранном языке «Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании»; |  | 2  | 3      |   |
| <b>Комплексный экзамен МДК.04.01 и МДК.04.02, часов консультации</b>  |  |  | 6<br>4 |   |
| <b>Итого по МДК 04.02, часов</b>  |  |  | 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        |   |
| <b>Учебная практика</b><br><b>Виды работ и трудовые действия</b><br>- осуществление мониторинга рынка гостиничных услуг;<br>- выделение целевого сегмента клиентской базы;<br>- сбор и анализ информации о потребностях целевого рынка;<br>- ориентирование в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;<br>- разработка мероприятий по повышению лояльности гостей;<br>- выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и разработка мероприятий по ее повышению;<br>- проведение обучения персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;<br>- оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;<br>- планирование и прогнозирование продаж;<br>- выделение целевого сегмента клиентской базы;<br>- сбор и анализ информации о потребностях целевого рынка;<br>- оценка эффективности работы службы бронирования и продаж;<br>- определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;<br>- разработка и предоставление предложений по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;<br><b>Промежуточная аттестация - зачёт</b> | 72       | 3 |
| <b>Производственная практика</b><br><b>Виды работ и трудовые действия</b><br>- организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;<br>- оформление документов и ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;<br>- планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности работников службы бронирования и продаж;<br>- разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулирования сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;<br>- выявление конкурентоспособности гостиничного продукта;<br>- определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.<br>- планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;<br>- контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;<br>- определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;<br><b>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт</b>                            | 72       | 3 |
| <b>Экзамен по ПМ.04, часов</b>   | <b>6</b> |   |
| 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;<br>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](http://hotels.ru)

3. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.hotelnews.ru](http://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.<br>Темы 1.1.-1.2  | 1,2                 | ОК 01-10<br>ПК 4.1.<br>ПК 4.2.<br>ПК 4.3. | Текущий      | Устный и письменный опрос.<br>Тестирование<br>Практическая работа<br>Выполнение ВСР                                       | Вопросы для устного и письменного опроса.<br>Тест<br>Задания для выполнения практической работы и ВСР   | Учебный журнал.                          | Бальная оценка знаний (2-5) |
| Раздел 2.<br>Темы 2.1.-2.4. | 1,2                 | ОК 01-10<br>ПК 4.1.<br>ПК 4.2.<br>ПК 4.3. | Текущий      | Устный и письменный опрос.<br>Тестирование<br>Выполнение практических работ, ВСР.<br>Выполнение курсовой работы (проекта) | Вопросы для устного и письменного опроса.<br>Тест<br>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.<br>Темы 1.1.-1.5  | 1,2                 | ОК 01-10<br>ПК 4.1.<br>ПК 4.2.<br>ПК 4.3. | Текущий      | Устный и письменный опрос.<br>Тестирование<br>Практическая работа<br>Выполнение ВСР                                       | Вопросы для устного и письменного опроса.<br>Тест<br>Задания для выполнения   | Учебный журнал.                          | Бальная оценка знаний (2-5) |

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

|       |       |   |                        |         |                       |  |  |
|-------|-------|---|------------------------|---------|-----------------------|--|--|
|       |       |   |                        |         |                       | ПК<br>Характеристика.<br>Учебный журнал<br>Зачётная книжка.                              |  |
| ПМ.04 | 1,2,3 | ОК 01-10<br>ПК 4.1.<br>ПК 4.2.<br>ПК 4.3. | Промежуточный контроль | Экзамен | Экзаменационный билет | Ведомость экзамена<br>Ведомость оценки ОК ,<br>ПК<br>Учебный журнал.<br>Зачётная книжка. | Бальная оценка (2-5)<br>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<br>Собеседование<br>Экзамен  | 75% правильных ответов<br>Оценка процесса<br>Оценка результатов |
|  | Лабораторная работа<br>Ролевая игра<br>Ситуационная задача<br>Практическая работа | Экспертное наблюдение<br>Оценка процесса<br>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<br>Собеседование<br>Экзамен  | 75% правильных ответов<br>Оценка процесса<br>Оценка результатов |
|  | Лабораторная работа<br>Ролевая игра<br>Ситуационная задача                        | Экспертное наблюдение<br>Оценка процесса<br>Оценка результатов  |
|  |   |   |
|  |   |   |



|  |   |                        |
|--|---|------------------------|
|  | Практическая работа                           |                        |
|  | Практическая работа<br>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<br>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   | Собеседование                                 | Оценка результата      |

|  |                     |                   |
|--|---------------------|-------------------|
| собственное профессиональное и личностное развитие   | 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**

| <b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b> | <b>Критерии ЛР</b>  | <b>Методы измерения показателей ЛР</b>  |
|---|---|---|
| ЛР 7  | Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.  | Индивидуальные беседы<br>Тестирования различного вида<br>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<br>Анкетирование<br>Опросы<br>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 сложных или стремительно меняющихся ситуациях. | Анкетирование<br>Опросы<br>Индивидуальные беседы<br>Тестирования различного вида              |
| ЛР 10   | Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе  | Анкетирование<br>Опросы   |

|       |   |  |
|-------|---|--|
|       | цифровой.   | Беседы<br>Акции                              |
| ЛР 11 | Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. | Наблюдение за поведением студентов<br>Беседы |