

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. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр. 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	25
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	27

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

1.1. Область применения рабочей программы

Программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности (ВД.4) «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт в:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;

- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

- *обработки и анализа информации о ценах на товары, работы, услуги;*

- *обработки, формирования и хранения данных, информации, документов, в том числе полученных от поставщиков (подрядчиков, исполнителей)*

уметь:

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;

- выделять целевой сегмент клиентской базы;

- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг 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:

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном деле;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учетом 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 гостиницы;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам;
- *особенности ценообразования на рынке (по направлениям);*
- *этика делового общения и правила ведения переговоров;*
- *дисциплина труда и внутренний трудовой распорядок;*
- *требования охраны труда.*

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

объём образовательной программы 386 часов, в том числе:

занятия во взаимодействии с преподавателем:

обучение по МДК – 236 часов;

учебной практики – 72 часа;

производственной практики – 72 часа;

самостоятельной работы обучающегося– 44 часа;
промежуточная аттестация – 20 часов (в том числе консультации 4 часа)

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности (ВД.4) «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4. 1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Конкретизированные требования по профессиональному модулю
Спецификация профессиональных компетенций
 ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

Спецификация 1.1.

Основные виды деятельности	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;	ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; Умения: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; Знания: структура и место 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;
	ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; Умения: 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; Знания: способы управления доходами

		<p>гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; 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;</p>
	<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> <p>определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Умения: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Знания: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;</p>

Спецификация общих компетенций

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p> <p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знания номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> <p>Умения: определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>
ОК 04	Работать в коллективе и	Знания: психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности

	команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов. Умения: излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Знания: сущность гражданско-патриотической позиции Общечеловеческие ценности Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности Умения: описывать значимость своей специальности Презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения. Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и	Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения.

	укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности. Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Знания: 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 Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	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.	Раздел 1. Организация работы службы бронирования и продаж с клиентами	32	4	28	24	4						
ПК 4.2.4.3. ОК 01.- 10.	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.	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования	24	6	18		18						-
ПК 4.1. – 4.3. ОК 01.- 10.	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	74		64		4	6			
ПК 4.1. – 4.3. ОК 01.- 10.	Учебная практика (УП.04.)	72		72								
ПК 4.1. – 4.3. ОК 01.- 10.	Производственная практика (ПП.04)	72		72								
Промежуточная аттестация:												
1) зачёт по УП 04.												
2) дифференцированный зачёт по ПП 04.												
3) экзамен по ПМ 04.												
ВСЕГО		386	44	342	66	92		24	4	12		

3.2. 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 выплатах 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; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. Ценообразование. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, используемые 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 revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	2	2
	44.	Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам.	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. Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и разработка мероприятий по ее повышению	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. Планирование и прогнозирование продаж	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: Составление словаря профессиональных терминов.		1	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
	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.	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
			3
			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	3
	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			74	
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	342	
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).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

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.

4.2. 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>

4.3. 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.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Педагогические кадры, обеспечивающие обучение по междисциплинарному курсу, должны иметь высшее профессионального образование, соответствующее профилю модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным: для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимися профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. 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	Учебный журнал.	Бальная оценка знаний (2-5)

					выполнения практическо й работы и ВСП		
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	Выполнение практических заданий	Задания на практику	Учебный журнал. Дневник практики. Отчёт.	Бальная оценка (2-5)
			Промежуто чный контроль	Зачёт	Задание для зачёта	Ведомость зачёта Ведомость оценки ОК, ПК Учебный журнал. Зачётная книжка.	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	Выполнение практических заданий	Задания на практику	Учебный журнал. Дневник практики. Характерис тика. Аттестацио нный лист. Зачётная книжка. Отчёт.	Бальная оценка (2-5)
			Промежуто чный контроль	Дифференцированны й зачёт	Задание для дифференци рованного зачёта	Ведомость дифференц ированного зачёта Ведомость	Бальная оценка (2-5) Дихотомичес кая оценка

						оценки ОК, ПК Характеристика. Учебный журнал Зачётная книжка.	ОК, ПК
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