

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

ПРОГРАММА
учебной практики УП.04

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

Чебоксары, 2021

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

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

на заседании ЦК

Протокол от «__» _____ 20__ г. № ____

Председатель ЦК _____

Разработчики:

Эксперты:

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения учебной практики

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

1.1.1. Перечень общих компетенций и личностных результатов

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	<i>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</i>
ОК 2.	<i>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</i>
ОК 3.	<i>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</i>
ОК 4.	<i>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</i>
ОК 5.	<i>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</i>
ОК 6.	<i>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</i>
ОК 7.	<i>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</i>
ОК 8.	<i>Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</i>
ОК 9.	<i>Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</i>
ОК 10.	<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>Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.</i>
ЛР 11.	<i>Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.</i>

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

1.1.3. В результате освоения учебной практики обучающийся должен:

Выполнять следующие виды работ и трудовые действия	<ul style="list-style-type: none"> - 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;
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - <i>обработки и анализа информации о ценах на товары, работы, услуги;</i> - <i>обработки, формирования и хранения данных, информации, документов, в том числе полученных от поставщиков (подрядчиков, исполнителей)</i> - <i>использовать вычислительную и иную вспомогательную технику, средства связи и коммуникаций;</i> - <i>создавать и вести информационную базу данных;</i> - <i>изготавливать документы, формировать, архивировать, направлять документы и информацию;</i> - <i>обобщать полученную информацию, цены на товары, работы, услуги, статистически ее обрабатывать и формулировать аналитические выводы;</i> - <i>работать в единой информационной системе.</i>
Иметь практический опыт	<p>в:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; - разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; - выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; - определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; - выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; - планировать и прогнозировать продажи; - проводить обучение персонала службы бронирования и продаж

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

1.2. Количество часов на освоение программы учебной практики:

всего – 72 часа.

Промежуточная аттестация в форме зачёта – 2 часа.

Конкретизированные требования по учебной практике
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	<p>Практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Умения: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;</p> <p>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;</p>
	ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>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;</p> <p>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;</p> <p>Знания: способы управления доходами</p>

		<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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Тематический план учебной практики

Коды общих и профессиональных компетенций, личностных результатов	Наименование разделов и тем учебной практики	Всего часов
1	2	3
ОК 01-10 ПК 4.1-4.3 ЛР 7-11	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	70
ОК 01-10 ПК 4.1-4.3 ЛР 7-11	Зачет	2
Всего:		72

2.2. Содержание программы учебной практики УП.04

Наименование разделов и тем	Содержание	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
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 Ознакомление с предприятием Ознакомление с предприятием, инструктаж по охране труда и техника безопасности на рабочем месте. Энерго- и пожаробезопасность. Знакомство с организационной структурой гостиничного предприятия. Ознакомление с технологическим процессом на предприятии. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам. Жизнедеятельность гостиницы, ознакомление с номенклатурой основных и дополнительных услуг гостиницы. Осуществление мониторинга рынка гостиничных услуг; выделение целевого сегмента клиентской базы; сбор и анализ информации о потребностях целевого рынка.	6	3
	2 Бронирование как начало операционного процесса обслуживания гостей Понятие «бронирование» и его роль в процессе обслуживания. Характеристика технологического цикла обслуживания гостей в зависимости от вместимости и категории гостиницы.	6	3
	3 Организационная структура службы бронирования Ознакомление с организацией деятельности службы бронирования: цели, основные функции, проблемы службы бронирования. Технология работы службы бронирования. Внутренние взаимодействия сотрудников персонала службы бронирования. Ознакомление с методикой обучения персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	6	3
	4 Организация рабочего места сотрудника службы бронирования, стандартное оборудование. Ресурсы, выделяемые в пользование службы бронирования.	6	3
	5 Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. Ознакомление с правилами ведения телефонных переговоров. Этикет телефонных переговоров в гостинице. Правила ведения телефонных переговоров с потребителями	6	3
	6 Виды и способы бронирования. Ознакомление с видами и способами бронирования. Способы бронирования (устный,	6	3

		письменный, компьютерный). Ознакомление с преимуществами и недостатками каждого из видов бронирования по отношению к гостю, по отношению к Гостинице. Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице.		
7		Автоматизированные системы управления в гостиницах. Структура раздела бронирования в базе данных Гостиницы. Регистрация заявки в базе данных гостиницы. Изменение статуса номера в базе данных гостиницы. Бронирование номера в программе автоматизации гостиницы.	6	3
8		Документационное обеспечение бронирования для хранения отчётных данных. Правила и стандарты ведения документооборота. Бланки и формы по бронированию. Виды отчетов по бронированию и правила их составления. Правила заполнения и хранения отчетных данных процесса бронирования. Понятие счета-неустойки.		
9		Приём и оформление заказа на бронирование от клиента по телефону Приём и оформление заказа на бронирование от клиента по телефону. Информирование клиента о бронировании по телефону. Планирование и прогнозирование продаж. Этикет телефонных переговоров в гостинице.	6	3
10		Приём и оформление заказа на бронирование от клиента по Интернету. Приём и оформление заказа на бронирование от клиента по Интернету (email.). Оформление письма-ответа на бронирование в электронном виде. Оформление заявки на трансфер.	6	3
11		Приём и оформление заявки на групповое бронирование Приём и оформление заказа на групповое бронирование	6	3
12		Правила аннулирования бронирования. Процесс аннулирования бронирования. Виды отказов от бронирования. Правила аннулирования бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Оформление аннуляции бронирования.	4	3
Промежуточная аттестация в форме зачёта			2	
Всего			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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной практики обеспечивается на базовых учебных предприятиях на основании договоров с работодателями.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

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

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

Интернет-ресурсы:

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

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

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

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

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

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется преподавателем в процессе выполнения заданий для практики.

Раздел и/или тема	Результаты освоения		Вид контроля	Формы и методы контроля	Вид оценочного средства	Форма индивидуального учёта успеваемости	Оценка результатов в **
	ЗУН *	Компетенции (код)					
Раздел 1	1,2,3	ОК 1-10 ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Текущий	Выполнение практических заданий	Задание для практики	Учебный журнал, Ведомость оценки ОК, ПК Дневник практики	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
УП.04	1,2,3	ОК 1-10 ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Промежуточный	Зачет	Задание для дифференцированного зачета	Ведомость промежуточной аттестации Ведомость оценки ОК, ПК Отчет и характеристика с предприятия	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК

*Результаты усвоения:

- 1 – знания
- 2 – умения
- 3 - навыки

Оценка результатов **

- 1) ЗУН - в баллах (2-5)
- 2) дихотомическая оценка ОК:
 - 1 – оценка положительная, т.е. ОК (ПК) сформированы
 - 0 – оценка отрицательная, т.е. ОК (ПК) не сформированы

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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	Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Ситуационная задача	Оценка результата
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и	Ситуационная задача	Оценка результата

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

ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Критерии ЛР	Методы измерения показателей ЛР
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	Индивидуальные беседы Тестирования различного вида Наблюдение за поведением студентов
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	Наблюдение за поведением студентов Анкетирование Опросы Тестирования различного вида
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	Анкетирование Опросы Индивидуальные беседы Тестирования различного вида
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	Анкетирование Опросы Беседы Акции
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	Наблюдение за поведением студентов Беседы