**Федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение**

**«Оренбургский государственный экономический колледж-интернат»Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации**

|  |
| --- |
| **СОГЛАСОВАНО**  Зам. директора по УР  \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Гузаревич О.В.  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г. |



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**профессионального модуля**

**ПМ.04 Организация деятельности сотрудников службы**

**бронирования и продаж**

по специальности

**43.02.14 Гостиничное дело**

Наименование квалификации: **специалист по гостеприимству**

Форма обучения: **очная**

г. Оренбург, 2021

**Рабочая программа ПМ.04 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж / сост. Н.А. Ярцева - Оренбург: ФКПОУ «ОГЭКИ» Минтруда России, 2021. - 25 с.**

Рабочая программа ПМ 04 Организация деятельности службы бронирования и продаж разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Министерством образования и науки РФ, приказ от 9 декабря 2016 г. № 1552 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело» (зарегистрировано в Минюсте России 26 декабря 2016 г. n 44974), с учетом методических рекомендаций по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования (Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 апреля 2015 г. №06-443).

Составитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.А. Ярцева

29.06.2021 г. (подпись)

Рассмотрена на заседании ПЦК

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | стр. |
| **1. общая характеристика рабочей ПРОГРАММЫ профессионального модуля** | 4 |
| **2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля** | 6 |
| **3. условия реализации рабочей программы профессионального модуля** | 18 |
| **4. Контроль и оценка результатов Освоения профессионального модуля** | 23 |

|  |
| --- |
|  |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ 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 деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

**1.1.1 Перечень общих компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 02. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 04. | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 06. | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения |
| 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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 09. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10. | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. |

**1.1.2 Перечень профессиональных компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 4 | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж |
| ПК 4. 1. | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 4.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 4.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества |

**1.1.3 В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Иметь практический опыт** | в:   * 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:** | * осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; * выделять целевой сегмент клиентской базы; * собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; * ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; * разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; * выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; * планировать и прогнозировать продажи; * проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. |
| **знать:** | * структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; * способы управления доходами гостиницы; * особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; * особенности работы с различными категориями гостей; * методы управления продажами с учётом сегментации; * способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; * особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; * каналы и технологии продаж гостиничного продукта; * ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; * принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; * методы максимизации доходов гостиницы; * критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; * виды отчетности по продажам. |

# 1.2 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - 402 часа, из них на освоение:

- МДК 04.01 – 204 часа, в том числе, самостоятельная работа *-* 24 часа;

- МДК 04.02 – 36 часов,

- учебной практики - 72 часа;

- производственной практики - 72 часа;

- экзамен по модулю – 12 часов.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Суммарный объем  нагрузки, час. | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | | | | | | | |
| Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | | | | | | | | | | Самостоятельная  работа | Экзамен  по модулю |
| Обучение по МДК | | | | | | | | Практики | |
| Всего | В том числе | | | | | | |
| Уроки | Семинары | Лабораторные и практические занятий | Лекции | Консультации | Курсовая работа | Промежуточная аттестация | Учебная | Производст-  венная |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |  | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* | *11* | *12* | *13* | *14* |
| ОК 01 – ОК 10  ПК 4.1 - ПК 4.3 | МДК 04.01 Организация бронирования и продаж гостиничного продукта (1 семестр) | **74** | 74 | 30 | 2 | 12 | 2 | 4 | 10 | - | - | - | 14 |  |
| ОК 01 – ОК 10  ПК 4.1 – ПК.4.3 | МДК 04.01 Организация бронирования и продаж гостиничного продукта (2 семестр) | **130** | 130 | 36 | 4 | 44 | 4 | 6 | 14 | 12 | - | - | 10 |
| ОК 01 – ОК 10  ПК 4.1 – ПК.4.3 | МДК 04.02 Иностранный язык в сфере коммуникации для службы бронирования и продаж (1 семестр) | **18** | 18 | - | - | 10 | - | 8 | - | - | - | - | - |
| ОК 01 – ОК 10  ПК 4.1 – ПК.4.3 | МДК 04.02 Иностранный язык в сфере коммуникации для службы бронирования и продаж (2 семестр) | **18** | 18 | - | - | 10 | - | 8 | - | - | - | - | - |
| ОК 01 – ОК 10  ПК 4.1 – ПК.4.3 | Учебная практика, часов | **72** | 72 |  | | | | | | | | 72 | - | дз |
| Производственная практика, часов | **72** | 72 |  | | | | | | | 72 | - | - | дз |
|  | ЭКВ | **18** | 18 |  | | | | | | | | | | 18 |
|  | **Всего:** | **402** | **402** | **66** | **6** | **92** | **6** | **10** | **24** | **12** | **72** | **72** | **24** | **18** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | **Содержание учебного материала,**  **лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)** | | **Объем**  **часов** | **Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы** | |
| **МДК 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА**  **(5 семестр)** | | | **74** |  | |
| **Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж** | | | **74** |  | |
| **Тема 1.1**  **Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами** | **Содержание урока:**  Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.  Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. | | 4 | ОК 01 – ОК 10  ПК 4.1 - ПК 4.3 | |
| **Содержание урока:**  Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.  Каналы продаж гостиничного продукта. | | 4 |
| **Содержание семинара № 1:**  Показатели оценки деятельности гостиницы | | 2 |
| **Самостоятельная работа № 1**  История гостиничного дела в России  Перспективы развития гостиничного бизнеса | | 4 |
| **Практическое занятие № 1.**  Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж. | | 4 |
| **Курсовое проектирование № 1** | | 2 |
| **Содержание урока:**  Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. | | 4 |
| **Самостоятельная работа № 2**  Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж. | | 4 |
| **Курсовое проектирование № 2** | | 2 |
| **Содержание урока:**  Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.  Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж. | | 4 |
| **Консультации по теме:**  Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами | | 2 |
| **Курсовое проектирование № 3** | | 2 |
| **Тема 1.2.**  **Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями** | **Содержание урока:**  Речевые стандарты при бронировании и продажах.  Организация и ведение переговорного процесса.  Понятие, цели, виды переговоров. | | 4 | ОК 01 – ОК 10  ПК 4.1 - ПК 4.3 | |
| **Содержание урока:**  Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.  Письменная коммуникация. | | 4 |
| **Практическое занятие № 2.**  Составление алгоритма работы с гостем по телефону. | | 4 |
| **Курсовое проектирование № 4** | | 2 |
| **Содержание урока:**  Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.  Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. | | 4 |
| **Содержание урока:**  Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл).  Работа с рекламациями и отзывами потребителей. | | 2 |
| **Самостоятельная работа № 3**  Техники, повышающие эффективность телефонного разговора.  Особенности проведения переговоров с представителями разных стран | | 4 |
| **Лекция № 1**  Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений. | | 2 |
| **Практическое занятие № 3.**  Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. | | 4 |
| **Консультации по теме:**  Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями | | 2 |
| **Курсовое проектирование № 5** | | 2 |
| **Самостоятельная работа № 4**  Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы | | 2 |
| **МДК 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА**  **(6 семестр)** | | | **130** |  | |
| **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах** | | | **96** |  | |
| **Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах** | **Содержание семинара № 2:**  Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.  Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. | | 2 | ОК 01 – ОК 10  ПК 4.1 - ПК 4.3 | |
| **Практическое занятие № 4.**  Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.  Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. | | 4 |
| **Курсовое проектирование № 6** | | 2 |
| **Содержание урока:**  Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. | | 4 |
| **Практическое занятие № 5.**  Бронирование с использованием профессиональных программ  Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем | | 6 |
| **Содержание урока:**  Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.  Виды оплаты бронирования | | 4 |
| **Самостоятельная работа № 5:**  Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц разных категорий, через туроператора, через центральную систему бронирования | | 4 | |  |
| **Курсовое проектирование № 7** | | 2 | |
| **Лекция № 2.**  Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. | | 2 | |
| **Содержание урока:**  Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ | | 2 | |
| **Тема 2.2.**  **Особенности работы с клиентами** | **Содержание урока:**  Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. | | 2 | | ОК 01 – ОК 10  ПК 4.1 - ПК 4.3 |
| **Практическое занятие № 6.**  Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие  Формирование программ лояльности клиентов | | 4 | |
| **Содержание урока:**  Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. | | 2 | |
| **Курсовое проектирование № 8** | | 2 | |
| **Содержание урока:**  Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования | | 2 | |
| **Содержание урока:**  Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. | | 4 | |
| **Практическое занятие № 7.**  Формирование пакетов услуг гостиницы  Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия | | 6 | |
| **Консультации по темам:**  Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах.  Особенности работы с клиентами | | 2 | |
| **Курсовое проектирование № 9** | | 2 | | ОК 01 – ОК 10  ПК 4.1 - ПК 4.3 |
| **Тема 2.3. Документация службы бронирования и продаж** | **Содержание урока:**  Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. | | 2 | |
| **Практическое занятие № 8.**  Профессиональная автоматизированная программа.  Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.  Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования | | 4 | |
| **Содержание семинара 3:**  Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). | | 2 | |
| **Содержание урока:**  Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. | | 2 | |
| **Практическое занятие № 9.**  Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. | | 4 | |
| **Курсовое проектирование № 10** | | 2 | |
| **Тема 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия** | **Содержание урока:**  Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены. Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.  Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. | | 4 | | ОК 01 – ОК 10  ПК 4.1 - ПК 4.3 |
| **Практическое занятие № 10.**  Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.  Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг.  Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе. | | 4 | |
| **Самостоятельная работа № 6:**  Разработка презентации гостиничного продукта  Составление программы лояльности клиентов | | 4 | |
| **Содержание урока:**  Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. | | 2 | |
| **Практическое занятие № 11.**  Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе.  Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия. | | 4 | |
| **Консультации по темам:**  Документация службы бронирования и продаж  Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия | | 2 | |
| **Курсовое проектирование № 11** | | 2 | |
| **Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж** | | | **22** | |  |
| **Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы** | **Содержание урока:**  Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями.  Виды передаваемой информации и каналы связи. | | 4 | | ОК 01 – ОК 10  ПК 4.1 - ПК 4.3 |
| **Практическое занятие № 12.**  Профессиональная автоматизированная программа.  Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд. | | 4 | |
| **Содержание урока:**  Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы. | | 2 | |
| **Лекция № 3:**  Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию. | | 2 | |
| **Практическое занятие № 13.**  Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам. | | 4 | |
| **Самостоятельная работа № 7:**  Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице.  Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. | | 2 | |
| **Консультации по теме:**  Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы | | 2 | |
| **Курсовое проектирование № 12** | | 2 | |
| **МДК 04.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ** | | | **36** | |  |
| **Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж** | | | **12** | |  |
| Тема.1.3 Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке | **Практическое занятие № 1**  Содержание:  Служба бронирования. Структура. Персонал. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. | | **2** | | ОК 1-6, 9 |
| **Консультация 1**Принципы бронирования гостиничных услуг. | | **2** | |
| **Практическое занятие № 2**  Содержание:  Иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер/ несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки. | | **2** | |
| **Практическое занятие № 3** Представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя. | | **2** | |
|  | **Консультация 2** Виды и порядок бронирования гостиничных номеров. | | **2** | |
|  | | **Практическое занятие № 4**  Содержание:  Представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки/ представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента/ несколько номеров для своих клиентов. | **2** | |
| **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах** | | | | | |
| Тема 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке | | **Практическое занятие № 5**  Содержание:  Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.  Диалоги: заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки. | **2** | | ОК 1-6, 9 |
|  | **Консультация 3**Заполнение бланков бронирования. | | **2** | |
| **Практическое занятие № 6**  Содержание:  Диалоги: заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера. | | **2** | |
| **Консультация 4** Глоссарий профессиональных терминов. | | **2** | |
| **Практическое занятие № 7**  Содержание:  Диалоги: выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера. | | **2** | |
| **Консультация 5**Особенности организации вип-обслуживания. | | **2** | |
| **Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж** | | | | | |
| Тема. 3. 2  Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке. | **Практическое занятие № 8**  Содержание:  Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер; иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; | | **2** | | ОК 1-6, 9 |
| **Консультация 6** Ведение переписки с иностранными гостями. | | **2** | |
| **Практическое занятие № 9**  Содержание:  Представитель иностранной компании пишет, что хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; | | **2** | |
| **Консультация 4** Речевые стандарты при общении с гостями. | | **2** | |
| **Практическое занятие № 10**  Содержание:  Представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов. | | **2** | |
|  | **Консультация 8** Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства в ситуациях, связанных с бронированием и продажами. | | **2** | |  |
| **Всего:** | | | **36** | |  |
| **УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА** | | | **Объем часов** | | |
| **Виды работ** | | | **72** | | |
| **Тема 1. Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале**   1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. | | | **10** | | |
| **Тема 2. Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы**   1. Оформление бронирования с использованием телефона 2. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 3. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 4. Оформление индивидуального бронирования 5. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 6. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 7. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 8. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 9. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 10. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 11. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронировании 12. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 13. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам 14. Создание отчетов по бронированию 15. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. | | | **54** | | |
| **Тема 3. Контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества**   1. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения | | | **6** | | |
| **ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА**  **Виды работ**   1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке 9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле 11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров 13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования 14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 15. Внесение изменений в заказ на бронирование 16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | | | **72** | | |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн бронирования.

**Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- экран, проектор, магнитная доска;

- дидактические пособия;

- программное обеспечение;

- комплект форм, бланков для бронирования;

- видеофильмы по различным темам.

**Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:**

* компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
* технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
* аудиовизуальные средства обучения;
* интерактивная доска;
* принтер лазерный;
* сканер;
* телефон;
* локальная сеть;
* подключение к глобальной сети Интернет;
* профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra.

**Оборудование учебного кабинета иностранного языка:**

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

**Оборудование лингафонной лаборатории иностранного языка:**

- компьютерные места обучающихся;

- компьютерное место преподавателя;

Технические средства обучения лингафонной лаборатории: лицензионное программное обеспечение, мультимедийный проектор, комплект обучающих дисков, ЭОР, ЖК панель, колонки.

В кабинете иностранного языка должен быть полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

- учебники (по количеству обучающихся в группе);

- словари (двуязычные, по количеству обучающихся в группе).

В кабинете необходимо предусмотреть достаточный комплект методической литературы для преподавателя, включающий специальную методическую литературу, программы обучения иностранному языку в данном учебном заведении, справочную литературу лингвистического характера, образовательный стандарт по иностранным языкам, паспорт кабинета.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, проводимую концентрированно.

**Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:**

* автоматизированное рабочее место работника службы бронирования;
* программное обеспечение профессионального назначения.

При проведении практических занятий в рамках освоения междисциплинарного курса МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» в зависимости от сложности изучаемой темы и технических условий возможно деление учебной группы на подгруппы.

**Организация образовательного процесса**

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения каждого раздела модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете.

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является освоение следующих дисциплин: «Менеджмент», «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», «Английский язык», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

**Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Основные источники (печатные):**

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения : учебник для сред.проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 288с.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг, учебное пособие для студентов вузов – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2011 – 224с.
3. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 240с.
4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..
6. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2009 – 304с.
7. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"
8. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .
9. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"
10. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. / Под ред. Р.Б. Ноздрёвой.- М.:ЮНИТИ, 2010.- 830 с.
11. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1
12. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1

**Дополнительные источники:**

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.
2. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.
3. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2001.
4. Деревицкий А.В. Школа продаж. – СПб., 2007.
5. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и Ко, 2009. - 248с.
6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 208с.
7. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.
8. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2005, -192 с: ил.
9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2010 – 352с.
10. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.

**Журналы (электронные):**

1. «Отель»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO - отель»
5. «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

**Интернет-ресурсы**

1. http://www.travelmole.com
2. http://www.hotelnews.ru
3. http://www.stonef.ru/history.htm
4. http://all-hotels.ru
5. http://www.amadeus.ru
6. <http://www.gaomoskva.ru>
7. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

**3.3. Особенности обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В целях реализации рабочей программы ПМ.04 Составление и использование бухгалтерской (финансовой) отчетности созданы и совершенствуются специальные условия с учетом нозологий обучающихся: для лиц с нарушениями зрения предусмотрена возможность обучения с использованием инструментария, представленного в печатной форме увеличенным шрифтом и в форме электронного документа, для лиц с нарушениями слуха, нарушениями опорно-двигательного аппарата – в печатной форме, в форме электронного документа. При наличии запросов обучающихся с расстройством аутистического спектра (РАС), нервно-психическими расстройствами (НПР), нарушениями опорно-двигательного аппарата или по рекомендации педагога-психолога для представления учебного материала создаются контекстные индивидуально ориентированные мультимедийные презентации.

Для адаптации к восприятию лицами с ОВЗ справочного, учебного, просветительского материала обеспечиваются следующие условия:

Для ***слабовидящих*** обучающихся используются:

1) специальные учебники (в электронной форме): созданные на основе учебников для обучающихся, не имеющих ограничений по возможностям здоровья, но отвечающие особым образовательным потребностям слабовидящих и имеющие учебно-методический аппарат, адаптированный под зрительные возможности слабовидящих*;*

2) индивидуальные дидактические материалы и наглядные пособия, выполненные с учетом типологических и индивидуальных зрительных возможностей слабовидящих обучающихся;

3) печатная информация представляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается (т.е. чтение не заменяется пересказом), так же, как и записи на доске;

4) обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;

5) предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Компенсация затруднений сенсомоторного и интеллектуального развития слабовидящих лиц с ОВЗ проводится за счет:

- исключения повышенного уровня шума на уроке и внеурочном мероприятии;

- акцентирования внимания на значимости, полезности учебной информации для профессиональной деятельности;

- многократного повторения ключевых положений учебной информации;

- подачи материала на принципах мультимедиа;

- максимального снижения зрительных нагрузок при работе на компьютере (подбор индивидуальных настроек экрана монитора, дозирование и чередование зрительных нагрузок с другими видами деятельности, использование программных средств для увеличения изображения на экране; работы с помощью клавиатуры, использование «горячих» клавиш и др.);

- регулярного применения упражнений на совершенствование темпа переключения внимания, его объема и устойчивости;

Информативность и комфортность восприятия учебного материала на уроке обеспечивается за счет его алгоритмизации по параметрам:

- психотерапевтическая настройка;

- аудиальные стимулы к восприятию (объяснение, вопросы, просьбы повторить сказанное; четкие доступные указания, разъяснения, пояснения; контекстный аудиофон и др.);

- визуальные стимулы к восприятию (учебники, пособия, опорные конспекты, схемы, слайды РР-презентации, иные наглядные материалы);

- кинестетические стимулы к восприятию (конспектирование, дополнение, маркирование опорного конспекта, тесты с выбором варианта ответа, жестовый выбор, запись домашнего задания, вещественное моделирование, поисковые задания, выполняемые индивидуально с использованием ноутбуков и др.);

- активные методы обучения (проблемные вопросы, дискуссии, деловые и ролевые игры, практические работы; использование метапредметных связей, связи с практикой и др.);

- организованные паузы для обеспечения здоровье сбережения.

Для ***слабослышащих*** обучающихся используются:

1) индивидуальные дидактические материалы и наглядные пособия, выполненные с учетом особенностей психофизического развития обучающегося с нарушением слуха, состояния моторики, зрения, наличия других дополнительных нарушений.

При наличии запросов обучающихся с нарушением слуха для представления учебного материала создаются контекстные индивидуально ориентированные мультимедийные презентации.

Для адаптации к восприятию обучающимися с нарушенным слухом справочного, учебного, просветительского материала обеспечиваются следующие условия:

- звуковая справочная информация о расписании учебных занятий дублируется визуальной информацией на сайте колледжа, на доске объявлений;

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (например, слово «звонок» пишется на доске);

- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);

- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам;

- педагог не повышает резко голос, повторяет сказанное по просьбе обучающегося, использует жесты;

- перед тем как давать объяснение новых профессиональных терминов, педагог проводит словарную работу, разбирая смысловое значение каждого слова с обязательной личностно ориентированной обратной связью с обучающимися;

- ведется запись сложной для восприятия информации, включающей в себя номер, правило, инструкцию, формулу, сложный термин, адрес и т.п.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих обучающихся проводится за счет:

- фиксации педагогов на собственной артикуляции;

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;

- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Методы оценки  (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование) | Критерии оценки |
| ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | Тестирование  Собеседование  Экзамен | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов |
| Лабораторная работа  Ролевая игра  Ситуационная задача  Практическая работа | Экспертное наблюдение  Оценка процесса Оценка результатов |
| Практическая работа | Экспертное наблюдение |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Тестирование  Собеседование  Экзамен | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов |
| Лабораторная работа  Ролевая игра  Ситуационная задача  Практическая работа | Экспертное наблюдение  Оценка процесса Оценка результатов |
| Практическая работа  Виды работ на практике | Экспертное наблюдение |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 4  Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения | 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 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества | Тестирование  Собеседование  Экзамен | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов |
| Лабораторная работа  Ролевая игра  Ситуационная задача  Практическая работа | Экспертное наблюдение  Оценка процесса Оценка результатов |
| Практическая работа  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 |