**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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**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 производственной практики ПМ.04 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж / сост. Н.А. Ярцева - Оренбург: ФКПОУ «ОГЭКИ» Минтруда России, 2021. - 17 с.**

Рабочая программа предназначена для проведения производственной практики по профессиональному по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа производственной практики 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 производственной ПРАКТИКИ профессионального модуля** | 4 |
| **2. СТРУКТУРА и содержание производственной ПРАКТИКИ профессионального модуля** | 6 |
| **3. условия реализации производственной ПРАКТИКИ профессионального модуля** | 9 |
| **4. Контроль и оценка результатов Освоения производственной ПРАКТИКИ профессионального модуля** | 14 |

**1. общая характеристика рабочей ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ профессионального модуля**

**1.1. Цель и планируемые результаты освоения производственной практики**

Производственная практика направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта организации деятельности службы бронирования и продаж, которая реализуется в рамках профессионального модуля ОПОП по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организации деятельности 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. |

**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. |

**2. СТРУКТУРА и содержание производственной ПРАКТИКИ профессионального модуля**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Вид работ** | **Содержание практики** | **Объем часов** |
| 1 | Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями | Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Использование технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. | 2 |
| 2 | Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице | Изучение форм и методов предоставления информации потребителям о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля, отвечающих за безопасность во время проживания в гостинице | 2 |
| 3 | Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей | Начисление и осуществление расчетов с гостями. Заполнение соответствующей документации | 2 |
| 4 | Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям | Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Оформление и ведение документации по бронированию и продажам. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Создание отчетов по бронированию. | 4 |
| 5 | Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями | Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.  Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Изучение деталей договора с контрагентами и потребителями Оформление соответствующей документации | 2 |
| 6 | Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями | Оформление соответствующей документации – проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями | 2 |
| 7 | Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями | Оформление соответствующей документации – проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями | 2 |
| 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 | Оформление бланков заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке | 4 |
| 9 | Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости | Изучение форм и методов предоставления информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости | 2 |
| 10 | Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле | Изучение форм и методов предоставления информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Оформление и ведение документации по бронированию и продажам. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Создание отчетов по бронированию. | 4 |
| 11 | Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях | Изучение форм и методов предоставления информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Оформление и ведение документации по бронированию и продажам. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Создание отчетов по бронированию. | 4 |
| 12 | Оформление принятых заявок на резервирование номеров | Оформление бланков принятых заявок на резервирование номеров | 4 |
| 13 | Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования | Изучение алгоритма оформления визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования | 4 |
| 14 | Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров | Оформление бланков счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров | 4 |
| 15 | Внесение изменений в заказ на бронирование | Внесение дополнительной информации и изменений в заказ на бронирование. Создание отчетов по бронированию | 6 |
| 16 | Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения | Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Оформление и ведение документации по бронированию и продажам.  Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Создание отчетов по бронированию | 6 |
| 17 | Отработка навыков использования технических, телекоммуникационн ых средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей | Изучение технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Составление расчетов стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Составление расчетов для выписки гостей с использованием профессиональных программ | 6 |
| 18 | Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями | Составление расчетов стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Составление расчетов для выписки гостей с использованием профессиональных программ | 4 |
| 19 | Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. | Оформление бланков бухгалтерских документов по кассовым операциям. Использование техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | 2 |
| 20 | Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | Оформление соответствующей документации Составление расчетов стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Составление расчетов для выписки гостей с использованием профессиональных программ | 6 |
| **ВСЕГО** | | | **72** |

**3. условия реализации ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ профессионального модуля**

Производственная практика (по профилю специальности) может быть организована в: организациях гостиничного сервиса на основе договоров, заключаемых между ФКПОУ «ОГЭКИ» и организациями.

За группой студентов закрепляется руководитель из числа преподавателей, который осуществляет учебно-методическое руководство практикой и принимает отчеты по практике.

При наличии вакантных должностей, по которым студенты должны проходить практику, они могут быть зачислены штатными работниками.

Студенты-практиканты не могут быть использованы на рабочих местах, не имеющих отношение к специальности.

Студенты, проходящие практику, обязаны:

1. Изучить программу практики;

2. Своевременно прибыть на практику, имея все необходимые документы: паспорт, направление, программу практики, дневник.

3. Строго выполнять действующие в организации правила внутреннего распорядка.

4. Вести дневник установленной формы, в котором записывать все виды самостоятельных выполненных работ и ежедневно представлять его для проверки руководителю практики от организации. Руководитель практики факт проверки удостоверяет своей подписью.

5. Составить отчет по практике, заверенный подписью руководителя и печатью организации.

6. Своевременно оформить и представить характеристику с оценкой деятельности студента за весь период прохождения практики, заверенную подписью руководителя предприятия и печатью.

7. Сдать дневник, отчет, характеристику руководителю практики от техникума для оценки строго по окончании практики.

Реализация рабочей программы производственной практики профессионального модуля ПМ.04 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж предполагает проведение практики в организациях гостиничного сервиса разных форм собственности на основе договоров, при условии:

* близкого территориального расположения;
* наличия отделов, функции которых позволяют реализовать программу практики, подобрать необходимый материал для подготовки ВКР;
* наличия квалифицированного персонала, необходимого для руководства практикой и проведения контроля;
* нормативно - правовые акты, инструкции, письма, комментарии к законодательным актам и т.п.;
* бланковый материал.

Программа производственной практики ПМ.04 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж реализуется в течение 6 семестра 3 курса обучения. Сроки практики определяются графиком учебного процесса.

Во время производственной практики обучающиеся самостоятельно выполняют работы в соответствии с программой практики и индивидуальными заданиями.

Документация по организации производственной практики включает*:*

1. Договор.

2. Приказы о распределении обучающихся по базам практики.

3. Аттестационный лист по производственной практике.

4.Характеристики и отзывы с места прохождения практики.

5.Дневник производственной практики

4. Отчет о производственной практике.

Организация производственной практики в современных условиях основываются на инновационных психолого-педагогических подходах и технологиях, направленных на повышение эффективности преподавания и качества подготовки обучаюшихся.

Для успешного освоения производственной практики ПМ.04 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж обучающиеся обеспечиваются учебно-методическими материалами.

Практические занятия обеспечивают приобретение и закрепление необходимых навыков и умений, формирование профессиональных компетенций, готовность к самостоятельной и индивидуальной работе, принятию ответственных решений в рамках профессиональной компетенции.

Производственная практика проходит под руководством преподавателей, осуществляющих преподавание междисциплинарных курсов профессионального модуля.

**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>

**Особенности обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В целях реализации рабочей программы производственной практики 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 производственной информации для профессиональной деятельности;

- многократного повторения ключевых положений производственной 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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ профессионального модуля**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты  (освоенные ПК и ОК) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
| ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | 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. | Наблюдения за ходом выполнения работ.  Экспертная оценка деятельности при выполнении практических работ.  Промежуточный контроль.  Решение  ситуационных задач. |
| ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Знания:   * 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; * нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; * перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к и формированию; * методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта | Наблюдения за ходом выполнения работ.  Экспертная оценка деятельности при выполнении практических работ.  Промежуточный контроль.  Решение  ситуационных задач. |
| ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества | Знания:   * критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; * виды отчетности по продажам | Наблюдения за ходом выполнения работ.  Экспертная оценка деятельности при выполнении практических работ.  Промежуточный контроль.  Решение  ситуационных задач. |
| **ОК 01** Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | * понимание сущности, социальной значимости будущей профессии, * проявление интереса к будущей специальности | Экспертное наблюдение и оценка  выполнения работ на занятиях учебной практики |
| **ОК 02** Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | * организация собственной деятельности, обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; оценки их качества; * анализ качества выполнения профессиональных задач | Экспертное наблюдение и оценка  выполнения работ на занятиях учебной практики |
| **ОК 03** Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | -демонстрация способностей самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Осуществление самообразования, использование современной научной и профессиональной терминологии, участие в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях |
| **ОК 04** Работать в коллективе и в команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | -демонстрация умелой работы в коллективе и команде, эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами | Экспертное наблюдение.  Оценка найденной информации и ее использование при выполнении работ учебной практики |
| **ОК 05** Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | - демонстрация способностей осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе |
| **ОК 06** Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения | - демонстрация гражданско-патриотической позиции, осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей | Участие в объединениях патриотической направленности, военно-патриотических и военно-исторических клубах, в проведении военно-спортивных игр и организации поисковой работы; активное участие в программах антикоррупционной направленности |
| **ОК 07.** Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | - демонстрация соблюдения норм экологической безопасности и определения направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности. | Оценка соблюдения правил экологической в ведении профессиональной деятельности; формирование навыков эффективного действия в чрезвычайных ситуациях |
| **ОК 08.** Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности | - развитие спортивного воспитания, успешное выполнение нормативов Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО);  - укрепление здоровья и профилактика общих и профессиональных заболеваний, пропаганда здорового образа жизни. | Участие в спортивно-массовых мероприятиях, проводимых образовательными организациями, городскими и муниципальными органами, общественными некоммерческими организациями, занятия в спортивных объединениях и секциях, выезд в спортивные лагеря, ведение здорового образа жизни |
| **ОК 09** Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | - демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности | Оценка умения применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач и использования современного программного обеспечения |
| **ОК 10** Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | - демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках | Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках |