

Министерство образования и науки Республики Татарстан
Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение
«Международный колледж сервиса»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ
для специальности среднего профессионального образования
43.02.14 Гостиничное дело
по программе подготовки специалистов среднего звена

Форма обучения – очная
Нормативный срок обучения – 3 года 10 мес.
на базе основного общего образования
Профиль получаемого профессионального
образования – социально-экономический

Казань
2022



Рабочая программа профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Международный колледж сервиса» г. Казань, Республика Татарстан.

Разработчики: Герасимова Е.О. – преподаватель высшей категории ГАПОУ «МКС». *Т.Т.*
Рассмотрена и утверждена на заседании МГ общепрофессиональных дисциплин УМО

«МКС»

Протокол № 1 от «05» 09 2022 г.

Руководитель МГ *Камилова* Камилова Г.Т.

Согласовано с работодателем

Бабурин



СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04

1.1 Цель и планируемые результаты профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» и соответствующие ему общие компетенции (далее - ОК), профессиональные компетенции (далее - ПК) и личностные результаты реализации программы воспитания (далее - ЛР).

1.1.1. Перечень общих компетенций и личностных результатов реализации программы воспитания.

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, и общие компетенции:

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. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

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.

ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 13 Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере сервиса и туризма: социальную открытость, характеризующуюся обширностью, многочисленностью и разнообразием личностных и деловых контактов, осуществляемых с клиентами, партнерами и конкурентами по гостиничному бизнесу; осуществляющий качественный подбор услуг для потребителя, владеющий навыками взаимодействия с клиентами (умение договариваться,

вести деловую переписку, соблюдающий нормы этикета), формирующий положительный имидж предприятия.

ЛР 16 Владеющий коммуникативными навыками (умение выявлять потребности клиента, работать в команде), проявляющий доброжелательность, стрессоустойчивость, толерантность.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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, уметь, знать.

Иметь практический опыт:

– в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;

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

– в выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

– в определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

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.

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.

1.2 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего 454 часа.

Из них на освоение:

– МДК 04.01 – 126 часов (учебных занятий – 100 ч, теория – 44 ч, практические – 56 ч, самостоятельная работа – 18 ч, консультации – 2 ч, промежуточная аттестация – 6 ч);

– МДК 04.02 – 46 часов; (учебных занятий – 38 ч, практических -38 ч, консультации – 2 ч, промежуточная аттестация – 6 ч)

– учебная практика – 72 часа;

– производственная практика – 186 часов;

– консультации – 12 часов;

– демонстрационный экзамен – 12 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля ПМ.04

Коды профессиональных общих компетенций, личностных результатов воспитания	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной программы, час.	Объем образовательной программы, час.					Самостоятельная работа
			Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.					
			Обучение по МДК, в час.			Практики		
			всего, часов	практических занятий	Курсовых работ (проектов)	учебная, часов	производственная, часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 4.1-ПК 4.3 ОК 01-ОК 11 ЛР 7, 8, 10 13, 16	МДК 04.01. Организация бронирования продаж гостиничного продукта	126	52	56	-	-		18
ПК 4.1-ПК 4.3 ОК 01-ОК 11 ЛР 7, 8, 10 13, 16	МДК 04.02. Профессиональное общение	46	8	38	-	-		
ПК 4.1-ПК 4.3 ОК 01-ОК 11 ЛР 7, 8, 10 13, 16	Учебная практика, часов	72				72		
ПК 4.1-ПК 4.3 ОК 01-ОК 11 ЛР 7, 8, 10 13, 16	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	186					186	
	Консультации	12						
	Демонстрационный экзамен	12						
	Всего:	454	60	94	-	72	186	18

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.04

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	ТСО, применяемые на занятии	Используемая литература
1	2	3	4		
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж			126		
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж			10		
Тема 1.1 Служба бронирования и продаж: цели, функции Тема 1.2 Кадровый состав службы Тема 1.3 Каналы продаж гостиничного продукта.	Содержание учебного материала				
	1. Служба бронирования и продаж: цели, основные функции в зависимости от категории гостинцы	2	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	2. Кадровый состав службы бронирования и продаж, его функциональные обязанности, квалификационные характеристики	2	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	Практические занятия				
	1. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	Самостоятельная работа				
	1. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж. Стандартное оборудование службы бронирования и продаж	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	2. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
Раздел 2 Планирование деятельности службы бронирования и продаж			6		
2.1	Содержание учебного материала				
Планирование деятельности службы бронирования и продаж.	1. Планирование деятельности службы бронирования и продаж. Нормы обслуживания, методика определения численности работников для качественного обслуживания гостей.	2	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	ТСО, применяемые на занятии	Используемая литература
1	2	3	4		
2.2 Определение численности работников службы бронирования и продаж 2.3 Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж	Методика определения потребностей в материальных ресурсах				
	Практические занятия				
	1. Определение численности работников службы бронирования и продаж	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	2. Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
Тема 1.3. Охрана труда в гостинице. Проведение инструктажей			10		
3.1 Охрана труда в гостинице. Виды инструктажей, их характеристика 3.2 Правила поведения сотрудников в экстремальных ситуациях 3.3 Разработка инструкций 3.4 Проведение вводного инструктажа 3.5 Проведение текущего инструктажа	Содержание учебного материала				
	1. Охрана труда в гостинице. Виды инструктажей, их характеристика, методика проведения и оформления	2	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	2. Правила техники безопасности, противопожарной безопасности. Правила поведения сотрудников в экстремальных ситуациях	2	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	Практические занятия				
	1. Разработка инструкций для проведения вводного и текущего инструктажа	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	2. Проведение вводного инструктажа	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
3. Проведение текущего инструктажа	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	ТСО, применяемые на занятии	Используемая литература	
1	2	3	4			
интернета						
Раздел 4. Мотивация и стимулирование персонала службы бронирования и продаж						
4.1 Мотивация и стимулирование труда 4.2 Виды и формы стимулирования труда	Содержание учебного материала		6			
	1. Факторы, влияющие на деятельность человека. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. Система мотивации и оплаты труда	2	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	
	Практические занятия					
	1. Виды и формы стимулирования труда. Особенности мотивации и стимулирования сотрудников службы бронирования и продаж	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	
	Самостоятельная работа					
	1. Эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	
Раздел 5. Организация и контроль качества обслуживания						
5.1 Критерии и методы оценки качества обслуживания. 5.2 Методы оценки качества обслуживания работников службы бронирования и продаж 5.3 Контрольная работа 5.4 Правила поведения в конфликтных ситуациях с посетителями	Содержание учебного материала					
	1. Критерии и методы оценки качества обслуживания. Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам	2	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	
	2. Контрольная работа	3	2			
	Практические занятия					
	1. Методы оценки качества обслуживания работников службы бронирования и продаж	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	
	2. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	ТСО, применяемые на занятии	Используемая литература
1	2	3	4		
					интернета
Раздел 6. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах					
<p>6.1 Виды бронирования</p> <p>6.2 Последовательность и технология резервирования мест в гостинице</p> <p>6.3 Способы бронирования мест в гостиницах.</p> <p>6.4 Оформление заказов на бронирование номеров.</p> <p>6.5 Аннуляция бронирования. Виды оплаты</p> <p>6.6 Технология онлайн бронирования</p>	Содержание учебного материала		14		
	1. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Перебронирование (овербукинг). Способы гарантирования бронирования	2	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	Практические занятия				
	1. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	2. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	3. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	4. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	5. Технология on-line бронирования	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	Самостоятельная работа				
1. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Состав, функции и возможности информационных и	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	ТСО, применяемые на занятии	Используемая литература
1	2	3	4		
	телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж			активная доска	интернета
Раздел 7. Сегментирование рынка и позиционирование гостиничного продукта					
7.1	Содержание учебного материала		16		
Сегментирование рынка 7.2 Модель поведения покупателей	1. Сегментирование рынка как метод изучения потребителей. Цели сегментирования, основные принципы. Критерии сегментирования рынка. Выявление целевых покупательских сегментов	2	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
7.3 Сегментирование клиентов. 7.4 Определение портрета потребителя	2. Описание модели поведения целевых покупателей. Характеристика покупателей и процесс принятия решения о покупке гостиничных продуктов	2	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
7.5	Практические занятия				
Разработка маркетинговых мероприятий 7.6 Пакеты услуг. Программы лояльности.	1. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
7.7 Мероприятия по повышению лояльности гостей	2. Определение портрета потребителей гостиничного продукта при заданных условиях	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	3. Разработка маркетинговых мероприятий по освоению заданного сегмента рынка	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	4. Пакеты услуг. Программы лояльности, клиентские мероприятия	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	5. Разработка мероприятий по повышению лояльности гостей	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	ТСО, применяемые на занятии	Используемая литература	
1	2	3	4			
	<p align="center">Самостоятельная работа</p> <p>1. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский</p>	3	2	Проектор, интерактивная доска	интернета Учебник, источники из интернета	
Раздел 8. Продажа гостиничных услуг						
<p>8.1 Особенности гостиничных услуг</p> <p>8.2 Способы продаж гостиничных услуг</p> <p>8.3 Роль персонала в продаже гостиничных услуг</p> <p>8.4 Приемы эффективных продаж</p>	Содержание учебного материала		10			
	1. Услуга: понятие, основные характеристики, классификация. Особенности гостиничных услуг	2	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	
	2. Способы продаж гостиничных услуг: прямые и косвенные. Оценка эффективности продаж	2	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	
	3. Роль персонала в продаже гостиничных услуг. Товарный знак. Формирование фирменного стиля	2	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	
	Практические занятия					
	1. Приемы эффективных продаж	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	
	Самостоятельная работа					
1. Стимулирование сбыта гостиничного продукта	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета		
Раздел 9. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия			18			
Содержание учебного материала						

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	ТСО, применяемые на занятии	Используемая литература	
1	2	3	4			
9.1 Специфика ценовой политики гостиницы 9.2 Ценообразование в гостинице 9.3 Тарифная политика гостиничного предприятия 9.4 Управление доходами гостиницы 9.5 Основные методы ценообразования 9.6 Формирование цены на гостиничные продукты 9.7 Использование системы скидок и надбавок	1. Цена гостиничного продукта и услуги. Специфика ценовой политики гостиницы. Факторы, влияющие на формирование цен в гостиницах	2	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	
	2. Ценообразование в гостинице: понятие, этапы разработки. Методы формирования цены. Управление ценами	2	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	
	3. Виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия. Методы максимизации доходов гостиницы	2	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	
	4. Управления доходами гостиницы	2	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	
	Практические занятия					
	1. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	
	2. Формирование цены на гостиничные продукты	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	
	3. Использование системы скидок и надбавок	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	
	Самостоятельная работа					
	1. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	ТСО, применяемые на занятии	Используемая литература
1	2	3	4		
	2. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе	3	2	Интерактивная доска Проектор, интерактивная доска	Интернет Учебник, источники из интернета
Раздел 10. Каналы распределения товаров и услуг индустрии гостеприимства			8		
10.1 Роль каналов сбыта 10.2 Поведенческие системы каналов сбыта 10.3 Организация каналов сбыта и критерии выбора каналов 10.4 Разработка предложений по увеличению эффективности каналов сбыта	Содержание учебного материала				
	1. Роль каналов сбыта. Виды каналов сбыта	2	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	2. Поведенческие системы каналов сбыта	2	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	Практические занятия				
	1. Организация каналов сбыта и критерии выбора каналов	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	2. Разработка и представление предложений по увеличению эффективности каналов сбыта			Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
Раздел 11. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования и продаж			12		
11.1 Использование ИКТ для обеспечения бронирования и продаж	Содержание учебного материала				
	1. Понятия «информационные технологии», «телекоммуникационные технологии». Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения бронирования и продаж	2	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	ТСО, применяемые на занятии	Используемая литература	
1	2	3	4			
11.2 Контрольная работа 11.3 Использование электронной почты для приема заказов. 11.4 Глобальные системы бронирования (GDS) 11.5 Этика ведения деловой переписки при бронировании и продажах	2. Контрольная работа	3	2			
	Практические занятия					
	1. Использование электронной почты для приема заказов. Использование факсимильных средств связи	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	
	2. Глобальные системы бронирования (GDS)	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	
	3. Этика ведения деловой переписки при бронировании и продажах	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета	
	Самостоятельная работа					
1. Анализ систем бронирования (GDS), используемых в РФ и за рубежом	3	2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета		
Консультации			2			
Промежуточная аттестация			6			
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж			46			
Тема 2.1 Организация службы бронирования и продаж	Содержание учебного материала		12			
	1. Задачи, функции и особенности работы отдела бронирования и продаж. Взаимодействие со службой приёма и размещения, номерного фонда и другими отделами (службами) гостиничного предприятия					
	2. Персонал отдела бронирования и продаж, требования к персоналу. Особенности работы с разными категориями гостей.					

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	ТСО, применяемые на занятии	Используемая литература
1	2	3	4		
	Проведение первичного и текущего инструктажа подчинённых				
	3. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте. Составление диалогов				
	4. Особенности оформления и составления отдельных видов документов				
	Тематика практических занятий				
	Практическое занятие № 1. Задачи, функции и особенности работы отдела бронирования и продаж.		2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	Практическое занятие № 2. Персонал отдела бронирования и продаж,		2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	Практическое занятие № 3 Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.		2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	Практическое занятие № 4 Профессиональная терминология.		4	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	Практическое занятие № 5. Работа с документами.		2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
Тема 2.2 Разновидности бронирования	Содержание учебного материала		8		
	1. Виды бронирования: гарантированное бронирование, не гарантированное бронирование, сверх бронирования, резервирование.	3			
	2. Бронирование по телефону: выбор гостиницы, предпочтения относительно номера, форма оплаты, условия аннуляции	3			

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	ТСО, применяемые на занятии	Используемая литература
1	2	3	4		
	бронирования. Правила отказа от услуг и возврат денежных средств.				
	3. Информационные технологии в работе отдела бронирования и продаж: бронирование on-line, электронный документооборот в гостиничном сервисе	3			
	4. Речевые клише, необходимые для общения с гостями: встреча, приветствие, размещение и обслуживание гостей, решение спорных вопросов. Ситуационные задачи	3			
	Тематика практических занятий				
	Практическое занятие № 6. Виды бронирования.		2		
	Практическое занятие № 7 Бронирование по телефону.		2		
	Практическое занятие № 8. Работа с системой бронирования.		2		
	Практическое занятие № 9. Бронирование on-line.		2		
Тема 2.3 Деловое общение	Содержание учебного материала		18		
	1. Особенности презентации объекта продажи				
	2. Особенности ценовой политики гостиничного предприятия				
	3. Цены гостиничных услуг и управления доходами Понятие и варианты тарифов				
	4. Формы оплаты за гостиничные услуги. Речевые клише. Решение спорных вопросов				
	Тематика практических занятий				
	Практическое занятие № 10. Особенности презентации объекта продажи		2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	Практическое занятие № 11. Номерной фонд и цены гостиничных услуг		2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	ТСО, применяемые на занятии	Используемая литература
1	2	3	4		
	Практическое занятие № 12. Гостиничные тарифы		2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	Практическое занятие № 13. Формы оплаты за гостиничные услуги.		2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	Практическое занятие № 14. Предоставление информации об отеле		2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	Практическое занятие № 15. Описание услуг отеля		2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	Практическое занятие № 16. Ответы на вопросы		2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	Практическое занятие № 17. Дополнительные запросы при бронировании		2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
	Практическое занятие № 18. Деловая игра: бронирование		2	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из интернета
Консультации			2		
Промежуточная аттестация			6		
Учебная практика Виды работ:			72	Проектор, интерактивная доска	Учебник, источники из

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	ТСО, применяемые на занятии	Используемая литература
1	2	3	4		
	<p>Знакомство с организацией. Прохождение инструктажа по охране труда. Ознакомление с организацией службы бронирования</p> <ul style="list-style-type: none"> - проанализировать квалификационные требования к работникам службы бронирования и продаж; - проанализировать последовательность и технологию резервирования мест; - проанализировать бланки бронирования для гостей, компаний, турагентств и операторов; - проанализировать электронный документооборот. <p>Прием заказов на бронирование с использованием программного продукта</p> <ul style="list-style-type: none"> - принять заказ на бронирование от клиента по телефону, интернету (e-mail), факсу; <p>Выполнение бронирования и ведение его документационного учета с использованием программного продукта:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформить заявку на групповое бронирование; - забронировать номер с использованием программного продукта; - проинформировать клиента о бронировании по телефону; - составить и оформить отчет по бронированию <p>Аннуляция бронирования в программном продукте</p> <ul style="list-style-type: none"> - произвести аннуляцию бронирования. <p>Изучить и проанализировать предпочтения потребителей гостиничных услуг.</p> <p>Провести исследования клиентов гостиницы с целью выявления целевых сегментов</p> <p>Разработать модель покупательского поведения клиентских сегментов на основе полученных результатов</p> <p>Сформировать предложения по расширению ассортимента гостиничных услуг в соответствии с полученными данными в ходе исследования</p> <p>Разработать комплекс мероприятий по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничных услуг, рассчитав бюджет обозначенных мероприятий</p> <p>Подготовить предложения по улучшению организации продаж гостиничных продуктов и услуг в гостинице</p>			<p>ктивна я доска</p>	<p>интерн ета</p>
	<p>Производственная практика Виды работ: Знакомство с организацией. Прохождение инструктажа по охране труда.</p>		<p>186</p>		

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	ТСО, применяемые на занятии	Используемая литература
1	2	3	4		
	<p>Анализ должностных инструкций работников службы бронирования и продаж.</p> <p>Планирование деятельности службы бронирования и продаж:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проанализировать и спланировать потребности в материальных ресурсах и персонале; - определить численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукт. <p>Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных:</p> <ul style="list-style-type: none"> -разработать и провести вводный и текущий инструктаж подчиненных. <p>Проанализировать стандарты качества обслуживания службы бронирования и продаж.</p> <p>Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов. <p>Координация деятельности подчиненных:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформление и составление различных видов заявок и бланков; - проведение гарантированного бронирование различными методами; - аннуляция бронирования; - ведения телефонных переговоров; - консультирование потребителей о применяемых способах бронирования; - использование технических, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; - осуществление мониторинга рынка гостиничных услуг; - выделение целевого сегмента клиентской базы; - сбор и анализ информации о потребностях целевого рынка; - знание номенклатуры основных и дополнительных услуг отеля; - разработка предложений по увеличению эффективности каналов сбыта; - разработка мероприятий по повышению лояльности гостей; - выявление конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; - планирование и прогнозирование продаж. <p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса:</p>				

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	ТСО, применяемые на занятии	Используемая литература
1	2	3	4		
	<p>- осуществление взаимодействия и координация деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса.</p> <p>Разработать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.</p> <p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с приоритетными для СР каналами сбыта; <p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбрать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности <p>Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проконтролировать выполнение работниками службы бронирования и продаж стандартов обслуживания и регламентов; - проанализировать результаты деятельности службы бронирования и продаж; - проконтролировать соблюдение требований охраны труда на рабочем месте; - разработать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов. <p>Выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбрать и определить показатели качества работы службы бронирования и продаж; - определить эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; <p>разработать и представить предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукт.</p> <p>Провести обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж</p> <p>Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.</p> <p>Взаимодействие со службами бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Провести исследования клиентов гостиницы с целью выявления целевых сегментов</p>				

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	ТСО, применяемые на занятии	Используемая литература
1	2	3	4		
	<p>Разработать модель покупательского поведения клиентских сегментов на основе полученных результатов</p> <p>Сформировать предложения по расширению ассортимента гостиничных услуг в соответствии с полученными данными в ходе исследования</p> <p>Подготовить предложения по улучшению организации продаж гостиничных продуктов и услуг в гостинице</p> <p>Дифференцированный зачет</p>				
	Консультации к экзамену		12		
	Демонстрационный экзамен		12		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (воспроизведение информации, узнавание (распознавание), объяснение ранее изученных объектов, свойств и т.п.);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (самостоятельное планирование и выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация профессионального модуля реализуется на базе учебного кабинета «Гостиничное дело», лаборатории-тренажера «Гостиничный комплекс». Рабочие места лаборатории: службы приема и размещения – reception, back-office, холл, бельевая, два одноместных номера, один двухместный, один номер люкс, душевая, санузел.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- интерактивное оборудование;
- комплект образцов нормативно-правовых документов;
- комплект учебно-методической документации.

4.2 Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник для студ.учреждений СПО. – М.: Издательский центр «Академия», 2020
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник / М. А. Ехина. - 7-е изд., стер. - Москва : Академия, 2019. - 236
3. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей Текст : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 304с.
4. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
5. Можяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. – 2-е изд., испр. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 242 с.

6. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с.

7. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.

8. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с.

9. Т.Скотт, Р.Ревелл “Highly Recommended. English for the hotel and catering industry”, Student book Oxford, 2018.

10. Т.Скотт, Р.Ревелл “Highly Recommended. English for the hotel and catering industry”, Workbook Oxford, 2018.

11. Л.Дж.Звайер Everyday English for hospitality professionals, Student’s Book, Compass, 2020.

12. [Брель Н.М.](#) Английский язык для гостиничного дела. (СПО). Учебник. – М.: КноРус, 2021.- 282с.

Периодическая литература:

1. Журнал «Отель» – ведущее российское периодическое издание, полностью посвященное вопросам гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства.

2. Журнал «Парад отелей» – ведущее российское периодическое издание рассматриваемые с различных точек зрения: поставщика услуг – гостиницы; посредника туристского агентства и представительства и, несомненно, конечного потребителя данного рынка – российского и иностранного туриста.

3. Журнал «Линия вкуса» – специализированное издание о ресторанном и гостиничном бизнесе региона Поволжье.

4. Журнал «Туризм и отдых» – рекламно–информационное издание, на страницах которого еженедельно представляется весь спектр услуг в сфере туристического бизнеса.

5. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» – специализированный журнал для профессионалов турбизнеса и индустрии гостеприимства.

6. Журнал «Индустрия Туризма» – специализированный журнал для профессионалов турбизнеса и индустрии гостеприимства.

7. Журнал «Современный Отель» – профессиональный путеводитель по гостиничному бизнесу.

8. Журнал «Пять звезд» – ежемесячный информационно–аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли.

Дополнительные Интернет-ресурсы по дисциплине:

1. www.delinform.ru – Интернет-журнал деловой информации для рийелеров, рестораторов и отельеров.

2. www.turgostinica.ru – Портал гостиничный бизнес в России.

3. www.prohotel.ru – Портал про гостиничный бизнес.

4. www.votpusk.ru – Специализированный сайт о туризме, отдыхе и путешествиях.

5. www.alltourism.ru – Специализированный сайт для туристов «Все про отдых».

6. www.minstm.gov.ru – Министерство спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации.

7. www.mdmst.tatar.ru – Министерство по делам молодежи, спорту и туризму Республики Татарстан.

8. <http://www.samospas-spb.ru> – Пожарная безопасность общежитий, гостиниц, отелей.

10. www.garant.ru – Информационно-правовой портал.

11. www.consultant.ru – Информационно-правовой портал.

4.3 Организация образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Учебная практика проводится рассредоточено. Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда». Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на

соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

Для закрепления теоретических знаний и приобретения необходимых практических навыков предусматриваются практические занятия, которые проводятся после изучения соответствующих тем. Для развития творческой активности обучающихся в программе предусмотрено выполнение самостоятельных творческих работ.

Перед изучением модуля обучающиеся изучают следующие дисциплины: ОП.01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе, ОП.02. Основы маркетинга гостиничных услуг, ОП.03. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности, ОП.04. Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия, ОП.05. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия, ОП.06. Иностранный язык, ОП.08. Безопасность жизнедеятельности, ОП.09. Технология планирования профессиональной карьеры.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, которые должны проходить стажировку в профильных организациях (1 раз в 3 года).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, личностных результатов воспитания, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p> <p>ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Знать: структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле Иметь практический опыт в: планировании</p> <p>Знать особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; принципы создания системы "лояльности" работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы иметь практический опыт в: планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</p>	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного устного опроса; - оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы (докладов, рефератов). <p>Экспертная оценка демонстрируемых умений выполняемых действий в процессе практических/ лабораторных занятий, учебной и</p>

<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Знать критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам. уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. иметь практический опыт в определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта</p>	<p>производственной практики</p> <p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного устного опроса; - оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы (докладов, рефератов).
<p>ОК 1 Выбирать способы решения профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах; проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности;</p>	<p>Экспертная оценка</p>
<p>ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения профессиональной деятельности</p>	<p>определение этапов решения задачи; определение потребности в информации; осуществление эффективного поиска; выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных; -разработка детального плана действий; оценка рисков на каждом шагу; оценка плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации; внесение предложений по критериям оценки и рекомендаций по улучшению плана</p>	<p>демонстрируемых умений выполняемых действий в процессе практических/ лабораторных занятий, учебной и производственной</p>
<p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное личностное развитие</p> <p>ОК 04</p>	<p>Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач;</p>	<p>практики</p>

<p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами ОК 05</p>	<p>проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты; структурирование отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; интерпретировать полученную информацию в контексте профессиональной деятельности</p>	<p>Текущий контроль при проведении:</p>
<p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста ОК 06</p>	<p>Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности); применение современной научной профессиональной терминологии; определение траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>- письменного устного опроса;</p>
<p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения ОК07</p>	<p>Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач; планирование профессиональной деятельность</p>	<p>- оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы (докладов, рефератов).</p>
<p>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях ОК 08</p>	<p>Грамотное устное и письменное изложение свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке; проявление толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>Экспертная оценка демонстрируемых умений выполняемых действий в процессе практических/ лабораторных занятий, учебной и производственной практики</p>
<p>Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня</p>	<p>Понимание значимость своей профессии (специальности); демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; обеспечение ресурсосбережения на рабочем месте Сохранение и укрепление здоровья посредством использования средств физической культуры; поддержание уровня физической подготовленности для успешной реализации профессиональной деятельности</p>	<p>Экспертная оценка демонстрируемых умений выполняемых действий в процессе практических/ лабораторных занятий, учебной и производственной практики</p>

<p>физической подготовленности. ОК 09</p> <p>Использовать информационные технологии профессиональной деятельности. ОК 10</p> <p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. ОК 11</p> <p>Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p> <p>ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p> <p>ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и</p>	<p>Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности</p> <p>Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке; ведение общения на профессиональные темы</p> <p>Определение инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; составлять бизнес план; презентовать бизнес-идею; определение источников финансирования; применение грамотных кредитных продуктов для открытия дела</p> <ul style="list-style-type: none"> - демонстрация интереса к будущей профессии; - оценка собственного продвижения, личностного развития; - участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; - конструктивное взаимодействие в учебном/рабочем коллективе; - проявление высокопрофессиональной трудовой активности, уважения к людям труда - готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах 	
---	---	--

<p>трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.</p> <p>ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.</p> <p>ЛР 13 Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере сервиса и туризма: социальную открытость, характеризующуюся обширностью, многочисленностью и разнообразием личностных и деловых контактов, осуществляемых с клиентами, партнерами и конкурентами по гостиничному бизнесу; осуществляющий качественный подбор услуг для потребителя, владеющий навыками взаимодействия с клиентами (умение договариваться, вести деловую переписку, соблюдающий нормы этикета), формирующий положительный имидж предприятия.</p> <p>ЛР 16 Владеющий коммуникативными навыками (умение выявлять потребности</p>	<p>Осознает приоритетную ценность личности человека, проявляет уважение к собственной и чужой уникальности в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p> <p>Демонстрирует уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, профессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства</p> <p>Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере сервиса и туризма: социальную открытость, гуманизм характеризующиеся обширностью, многочисленностью и разнообразием личностных и деловых контактов, осуществляемых с клиентами, партнерами и конкурентами по гостиничному бизнесу,</p>	
--	--	--

<p>клиента, работать в команде), проявляющий доброжелательность, стрессоустойчивость, толерантность.</p>	<p>корректное взаимодействие с представителями различных культур,</p> <p>Осуществляющий качественный подбор услуг для потребителя, владеющий навыками взаимодействия с клиентами (умение договариваться, вести деловую переписку, соблюдающий нормы этикета), формирующий положительный имидж предприятия</p> <p>Владеющий коммуникативными навыками (умение выявлять потребности клиента, работать в команде), проявляющий доброжелательность, стрессоустойчивость, толерантность.</p> <p>Проявляет инициативу в заботе о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой. Понимает правила уважения конфиденциальной информации, разбирается в правовых нормах государства.</p> <p>Умеет выявлять и предугадывать потребности клиента, эффективно взаимодействует с командой, проявляет положительные личностные качества по отношению к клиентам и коллективу: доброжелательность, толерантность.</p> <p>Контролирует эмоции, стрессоустойчив.</p>	
--	---	--

