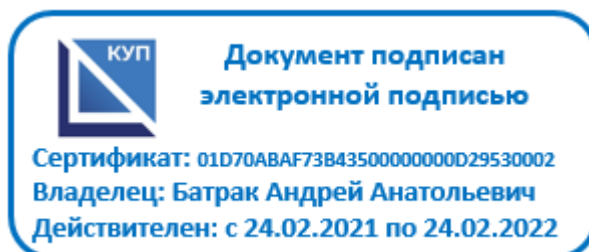




УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ «КУП»



А.А.Батрак
« 01 » апреля 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

Специальность СПО: 43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная, заочная

Срок освоения: 2 года 10 месяцев, 3 года 10 месяцев, 4 года 10 месяцев

Москва
2021

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

Организация разработчик: Частное профессиональное образовательное учреждение «Колледж управления и производства»

Заместитель директора по МР

 С.Х. Морозова

30.03.2021

Содержание

1.	Паспорт рабочей программы профессионального модуля, реализующей практическую подготовку обучающихся	4
2.	Результаты освоения профессионального модуля, реализующего практическую подготовку обучающихся	8
3.	Структура и примерное содержание профессионального модуля, реализующего практическую подготовку обучающихся	9
4.	Условия реализации профессионального модуля	19
5.	Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	23

1. ПАСПОРТ

рабочей программы профессионального модуля, реализующего практическую подготовку обучающихся

ПМ.04

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж

[код]

[название профессионального модуля в соответствии с ФГОС]

1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО

по специальности

43.02.14

[код]

Гостиничное дело

[наименование специальности полностью]

укрупненной группы специальностей

430000

Сервис и туризм

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

[наименование вида профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС (пункты 5.2.1-5.2n)]

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- | | |
|--------|--|
| 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 |

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована:

только в рамках реализации специальности

43.02.14

[код]

Гостиничное дело

[наименование специальности полностью]

в дополнительном профессиональном образовании при реализации программ повышения квалификации и переподготовки

[указать направленность программ повышения квалификации и переподготовки]

при освоении профессии рабочего

в рамках специальности СПО

[код]

[код]

[наименование специальности полностью]

[код]

[код]

[наименование профессии полностью]

[код]

[код]

[наименование специальности полностью]

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

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

иметь практический опыт:

1. - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
2. разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
3. выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
4. определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

уметь:

1. осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
2. выделять целевой сегмент клиентской базы;
3. собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
4. ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
5. разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
6. выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
7. планировать и прогнозировать продажи;
проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

знать:

1. структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
2. способы управления доходами гостиницы;
3. особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
4. особенности работы с различными категориями гостей;
5. методы управления продажами с учётом сегментации;
6. способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
7. особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
8. каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
9. ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
10. принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
11. методы максимизации доходов гостиницы;
12. критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
виды отчетности по продажам;

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

Очная форма/заочная форма

всего часов	<input type="text" value="696"/>	в том числе
максимальной учебной нагрузки обучающегося	<input type="text" value="496"/>	часов, в том числе
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося	<input type="text" value="696/120"/>	часов,
самостоятельной работы обучающегося	<input type="text" value="56/432"/>	часов;
учебной практики	<input type="text" value="72"/>	часов;
производственной практики	<input type="text" value="72"/>	часов;
<i>[количество часов вносится в соответствии с рабочим учебным планом специальности]</i>		

Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК 04.01

ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

всего	<input type="text" value="553"/>	час
самостоятельная работа	<input type="text" value="56"/>	час
обязательная аудиторная	<input type="text" value="353"/>	час

лекций	<input type="text" value="183"/>	час
лабораторных и практических занятий, включая семинары	<input type="text" value="170"/>	час
учебной практики	<input type="text" value="72"/>	час
производственной практики	<input type="text" value="72"/>	час

[количество часов вносится в соответствии с рабочим учебным планом специальности]

Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК.04.02

ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

всего	<input type="text" value="131"/>	Час
самостоятельная работа	<input type="text"/>	Час
обязательная аудиторная	<input type="text" value="131"/>	Час
лекций	<input type="text" value="0"/>	Час
лабораторных и практических занятий, включая семинары	<input type="text" value="131"/>	Час
учебной практики	<input type="text" value="0"/>	Час
производственной практики	<input type="text" value="0"/>	Час

[количество часов вносится в соответствии с рабочим учебным планом специальности]

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ, реализующего практическую подготовку обучающихся

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности

ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

[наименование вида профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС

в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
Профессиональные компетенции	
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
Общие компетенции	
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	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.

3. Структура и содержание профессионального модуля, реализующей практическую подготовку обучающихся

Практическая подготовка организуется при проведении практических занятий и практик

3.1. Тематический план профессионального модуля

ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (максимальная учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика			
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная часов		
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
ПК.4.1-ПК.4.3	Раздел 1. МДК 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА	553	353	170			56		72	72	
ПК.4.1-ПК.4.3	Раздел 2. МДК 04.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ	131	131	131							
	Промежуточная аттестация-экзамен (квалификационный)	12	12								
	Всего:	696	496	301			56		72	72	

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

43.02.14

Гостиничное дело

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2	3	4	5
Раздел ПМ 04	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			
МДК 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА				
Раздел 1				

Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание		20				
	1.	Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.				1	OK1, OK2, OK3 OK4, OK6, OK9, , ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3
	2.	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	16				
	3.	Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж. Стандартное оборудование службы бронирования и продаж.				1	
		Семинарские (практические) занятия Само презентация.				2	
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями	Содержание		30				
	1.	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров.				1	OK1, OK2, OK3 OK4, OK6, OK9, , ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3
	2.	Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.				2	
	3.	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.				2	
	4.	Понятие клиент ориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей				1	
		Семинарские (практические) занятия					
		Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.				2	
Тема 1.3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	Содержание		14		OK1, OK2, OK3 OK4, OK6, OK9, , ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3		
		Семинарские (практические) занятия					
	1.	Служба бронирования. Структура. Персонал. Процедура бронирования					

	Самостоятельная работа студентов	20		
	1.	1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж 2. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж. 3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. 4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. 5. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта 6. Определение задач управления каналами продаж (сбыта) 7. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг 8. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора 9. Особенности проведения переговоров с представителями разных стран Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы		
Тема 1.4. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание	31		
	1.	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	1	ОК1, ОК2, ОК3 ОК4, ОК6, ОК9, , ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3
	2.	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.	1	
	3.	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2	
	4.	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2	

	...	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.		1	
		Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ			
		Семинарские (практические) занятия Пакеты современных прикладных программ	30		OK1-11, ПК 4.1-4.3
Тема 1.5. Особенности работы с Клиентами	Содержание		24		
	1.	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов.		1	OK1, OK2, OK3 OK4, OK6, OK9, , ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3
	2.	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.		1	
	3.	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.		1	
	4.	Программы лояльности; клиентские мероприятия		2	
	...	Прямые и не прямые каналы бронирования		2	
		Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.		2	
		Продажи на выставках, проведение рекламных акций.		2	
		Семинарские (практические) занятия	26		
	1.	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.			
		Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.			
		Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем			
		Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ			
		Групповое бронирование с использованием профессиональных программ			
		Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ			
	Бронирование от компаний с				

		использованием профессиональных программ			
		Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия			
		Формирование пакетов услуг гостиницы			
		Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие			
Тема 1.6. Документация службы бронирования и продаж	Содержание		24		
	1.	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение		1	ОК1, ОК2, ОК3 ОК4, ОК6, ОК9, , ПК4.1,
		правил заполнения бланков бронирования.			ПК4.2, ПК4.3
	2.	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).		1	
	3.	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.		2	
	Семинарские (практические) занятия		24		
	1.	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования			
		Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.			
		Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.			
	Самостоятельная работа студентов				
	1.	Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта	10		
Тема 1.7. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Содержание		20		
	1.	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.		1	ОК1, ОК2, ОК3 ОК4, ОК6, ОК9, , ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3

	2.	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.		1	
	3.	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.		1	
		Семинарские (практические) занятия Расчет цены услуг.	22		
Тема 1.8. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	Содержание		34		
	1.	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с		1	ОК1, ОК2, ОК3 ОК4, ОК6, ОК9, ,
		другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.			ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3
	2.	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.		1	
	3.	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.		1	
		Семинарские (практические) занятия	18		
	1.	1. Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.			
		2. 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.			
		Самостоятельная работа студентов Подготовить рефераты.	26		
Всего во взаимодействии с преподавателем			353		
Самостоятельная работа			56		
Всего			409		
Промежуточная аттестация- дифференцированный зачёт					

УП.04 Учебная практика

МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников бронирования и продаж гостиничного продукта

Практическая подготовка организуется при проведении учебной практики УП04

Виды работ обеспечивающих формирование ПК	Объем часов 72ч.	Базы практики	Уровень освоения
---	---------------------	---------------	------------------

1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Использование технических, телекоммуникационных средств профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 4. Оформление бронирования с использованием телефона 5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 7. Оформление индивидуального бронирования 8. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 9. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	26	ЧПОУ «КУП»	2,3
10. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 11. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 12. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 13. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	20		2
14. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 15. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 16. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 17. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	16		3
18. Создание отчетов по бронированию 19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	10		2
итого	72		

ПП. 04 Производственная практика

МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников бронирования и продаж гостиничного продукта

Практическая подготовка организуется при проведении производственной практики ПП04

Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Объем часов 72ч
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	30

<p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p>	
<p>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</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p>	24
<p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p>	10
<p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов само регуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	8
ИТОГО	72

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2	3	4	5
Раздел ПМ 04	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников бронирования и продаж гостиничного продукта			
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		131		
Раздел 1	Организация работы службы бронирования и продаж с клиентами	62		
Тема 1.1. Организация работы службы бронирования и продаж с гостями	Содержание Семинарские (практические) занятия	12		
	1. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей, основные функции. Новые лексические единицы.		2	ОК1,ОК4,ОК7, ОК9, ПК1, ПК2,ПК3
	2. Чтение текста по изученной теме; выполнение лексико-грамматических упражнений по тексту		2	ОК1,ОК4,ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	3. Составление диалога по изученной теме		3	ОК1,ОК4,ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	4. Употребление существительного в функции определения		2	ОК1,ОК4,ОК6, ОК9,
Тема 1.2 Сотрудники службы бронирования и продаж	Содержание Семинарские (практические) занятия	8		
	1.Подбор сотрудников, требования, профессиональные компетенции. Чтение текста.. Выполнение упражнений по тексту.		2	ОК1, ОК2,ОК3 ОК4,ОК6, ОК9, , ПК1, ПК2,ПК3
	2. Качества, необходимые успешному продавцу. Новые лексические единицы.		3	ОК1, ОК2,ОК3 ОК4,ОК5, ОК9, ПК2, ПК3
	3. Составление монолога о своих «деловых» качествах.		3	ОК1, ОК2,ОК3 ОК4,ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	4. Прилагательное. Сравнительные конструкции. Выполнение грамматических упражнений	2	ОК1, ОК2,ОК3 ОК4,ОК8, ОК9,	
Тема 1.3	Содержание Семинарские (практические) занятия			
Организация рабочего места службы бронирования и продаж.	1. Рабочее место службы бронирования и продаж. Новые лексические единицы.	6	3	ОК1, ОК2, ОК4,ОК6, ОК9, , ПК1, ПК2,ПК3
	2. Дрес код. Чтение текста проф направленности. Выполнение упражнений по тексту		3	ОК1, ОК2, ОК4,ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	3. Эквиваленты модальных глаголов. Выполнение грамматических упражнений		2	ОК1, ОК2, ОК4,ОК6, ОК9,

Тема 1.4. Взаимодействие сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	Содержание	8		
	Семинарские (практические) занятия			
	1. Речевые клише при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Новые лексические единицы.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, , ПК1, ПК2, ПК3
	2. Решение кейса по теме.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	3. . Глагол. Система видовременных и залоговых форм. Выполнение грамматических упражнений	2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК10,	
Тема 1.5. Кросс-культурное поведение в бизнесе.	Содержание	8		
	Семинарские (практические) занятия			
	1. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Новые лексические единицы.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, , ПК1, ПК2, ПК3
	2. Типы покупательских мотиваций и решений. Чтение текста. Выполнение упражнений по тексту		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	3. Глагол. Система видовременных и залоговых форм. Выполнение грамматических упражнений	2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3	
Тема 1.6. Особенности переговоров по телефону,	Содержание	8		
	Семинарские (практические) занятия			
	1. Этикет телефонных переговоров. 12 советов по ведению тел. разговора.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, , ПК1, ПК2, ПК3
	2. . Аудирование телефонных звонков.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	3. Страдательный залог. Способы перевода. Выполнение грамматических упражнений	2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9,	
Тема 1.7. Письменная коммуникация.	Содержание	12		
	Семинарские (практические) занятия			
	1. Письменное общение как средство межкультурной коммуникации. Клише, выражения, предложения, полезные для деловой переписки.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ОК10, ПК1, ПК2, ПК3
	2. Коммуникативные умения письменной речи. Структура написания деловых писем.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ОК10 ПК2, ПК3
	3. Чтение текста «Что такое культура?». Обсуждение.		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ОК10 ПК2, ПК3
	4. Неличные формы глагола. Инфинитив. Выполнение грамматических упражнений	2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ОК10	
Раздел 2.	Взаимодействие сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	50		
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание	10		
	Семинарские (практические) занятия			
	1. Способы бронирования мест в гостиницах. (<i>Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование</i>) Новые лексические единицы		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, , ПК1, ПК2, ПК3
	2. Резервирование мест в гостинице.	3	ОК1, ОК2,	

	Составление диалогов по образцу.			ОК4, ОК6, ОК9, , ПК1, ПК2, ПК3
	3. Решение кейс ситуации.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ОК10 ПК2, ПК3
	4. Неличные формы глагола. Причастие. Выполнение грамматических упражнений		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9,
Тема 2.2. Оформление заказов на бронирование номеров.	Содержание Семинарские (практические) занятия	10		
	1. Формы, бланки заявок на бронирование. Новые лексические единицы.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ОК10
	2.. Заполнение бланков бронирования на иностранном языке.		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ОК10
	3. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ОК10 ПК2, ПК3
	4. Неличные формы глагола. Герундий Выполнение грамматических упражнений		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ОК10
Тема 2.3. Возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	Содержание Семинарские (практические) занятия	10		
	1. Бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Новые лексические единицы.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, , ПК1, ПК2, ПК3
	2. Современные средства передачи информации.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	3. Многозначность. Выполнение грамматических упражнений		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9,
Тема 2. 4. Оплата бронирования	Содержание Семинарские (практические) занятия	10		
	1. Формы оплаты. Новые лексические единицы		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ПК1, ПК2, ПК3
	2. Валюта разных стран. Составление таблицы стран и их валюты.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	3. Составление диалогов при оплате.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	4. Числительные. Выполнение грамматических упражнений		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9,
Тема 2.5. Особенности работы с клиентами	Содержание Семинарские (практические) занятия	10		
	1. Презентация услуг гостиницы. Новые лексические единицы		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, , ПК1, ПК2, ПК3
	2. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	3. Составление рекламной брошюры		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ОК11 ПК2, ПК3
	4. Работа над проектом «Моя гостиница»		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ОК11 ПК2, ПК3
	5. Условные предложения		2	
Раздел 3.	Стандарты качества обслуживания	19		

	гостей в процессе технологического цикла			
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	Содержание Семинарские (практические) занятия	19		
	1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Чтение текста по теме, выполнение лексических упражнений по тексту		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ПК1, ПК2, ПК3
	2. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам. Новые лексические единицы		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	3. Принципы успешной презентации. Подготовка презентации «Службы гостиницы»		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	4. . Согласование времен. Выполнение грамматических упражнений		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9,
	Промежуточная аттестация дифференцированный зачёт			
Всего во взаимодействии с преподавателем		131		
Самостоятельная работа				
Всего		131		
Промежуточная аттестация- экзамен (квалификационный) ПА 04		12		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.3. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов:

Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Кабинет иностранного языка

Тренажеры, тренажерные комплексы: стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования

4.2 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников бронирования и продаж гостиничного продукта

Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Оборудование:

персональные компьютеры (системный блок, клавиатура, мышка) имеющие выход в Интернет; персональные компьютеры (ноутбуки) имеющие выход в Интернет; телевизор; МФУ; маркерная доска передвижная; трибуна; учебная

мебель (стол для проведения групповых занятий и стулья).

МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

Кабинет иностранного языка

Оборудование:

персональные компьютеры (ЖК монитор, системный блок, клавиатура, мышка) имеющие выход в Интернет; веб-камера; принтер; комплект стереоколонок; стереонаушники с микрофоном; интерактивная доска; мультимедийный проектор; маркерная доска передвижная; учебная мебель (стол и стул преподавателя, столы, стулья).

УП.04 Учебная практика

Тренажеры, тренажерные комплексы: стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования

Оборудование:

персональный компьютер (ноутбук) имеющий выход в Интернет; стойка ресепшн со столом; телефон/факс; МФУ; сейф; ключница; место хранения наличности; стеллаж для папок; накопители для бумаги; часы.

ПП. 04 Производственная практика

Производственная практика реализуется в организациях, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области гостиничного дела.

4.3. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной

литературы

ГОСТИНИЧНАЯ ИНДУСТРИЯ. Учебник для СПО

<https://urait.ru/bcode/451271> Тимохина Т. Л. Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 336

ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС. Учебник для СПО

<https://urait.ru/bcode/451272> Тимохина Т. Л. Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва). Профессиональное образование

Гриф УМО СПО 2020 с 331
ОРГАНИЗАЦИЯ И СПЕЦИФИКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ
УСЛУГ В ГОСТИНИЦАХ. Учебное пособие для СПО
<https://urait.ru/bcode/467368> Фаустова Н. В. Профессиональное
образование Гриф УМО СПО 2020 с 188
ГОСТИНИЧНАЯ ИНДУСТРИЯ. Учебник и практикум для СПО
<https://urait.ru/bcode/456706> Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С.
Нижегородский государственный инженерно-экономический университет (г.
Княгинино). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2020 с 449
ЭКОНОМИКА ОРГАНИЗАЦИИ В ГОСТИНИЧНОМ СЕРВИСЕ 2-е изд., испр. и
доп. Учебник и практикум для СПО <https://urait.ru/bcode/456146>
Скобкин С. С. Российский экономический университет имени Г.В.
Плеханова (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО
2020 с 373
ДЕЛОВОЙ АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК ДЛЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА (В1) 5-е
изд., испр. и доп. Учебное пособие для СПО
<https://urait.ru/bcode/453934> Воробьева С. А., Киселева А. В. Академия
труда и социальных отношений (г. Москва) Профессиональное образование
Гриф УМО СПО 2020 с 192

Ресурсы Интернет

Библиотеки, каталоги ресурсов Интернет

1. Информация в сфере гостиничного бизнеса, что позволяет быть в курсе текущих событий и туристам, и владельцам гостиниц, и службам бронирования. www.hotelnews.ru
2. Система бронирования для турагентств <http://www.amadeus.ru/>
3. Журнал «Академия гостеприимства» <http://hotel-rest.biz/>
4. Интернет-ресурс для профессионалов гостиничной отрасли. Правительство Москвы, комитет по внешнеэкономической деятельности, гостиничное хозяйство. Раздел «Статистика» – www.moshotel.ru
5. Федеральное агентство по туризму РФ // www.russiatourism.ru

Интернет ресурсы по английскому

языку Словари и справочники

1. АБВУД Lingvo
Русско-английский и англо-
русский словари
<http://www.lingvo.ru>
2. Онлайн-словарь международной переводческой компании
<http://www.multitran.ru>
3. Onlineверсия Longman Dictionary <http://www.ldoceonline.com>
4. Onlineверсия Oxford Dictionary <http://www.oup.com>

Материалы по методике, грамматике, лексике, фонетике, страноведению

1. Englishteachersfile.com
The purpose of englishteachersfile.com is to help the English teacher to find quickly, and often without leaving the school, an increased variety of aids and resources. <http://www.englishteachersfile.com/>
2. Английский язык. ru
Бесплатные интерактивные уроки английского языка, тесты, кроссворды, британский и американский сленг, бесплатная имитация экзамена TOEFL online <http://www.english.language.ru>
3. Native English посвящен английскому языку и вопросам, связанным с его изучением, а также повышением эффективности процесса обучения.
<http://www.native-english.ru>
4. Учебный проект "Fluent English" содержит основы грамматики, тесты, тексты песен и музыку, учебные пособия и художественные книги. Интересный архив рассылок (Newsletters). <http://www.fluent-english.ru>
5. usefulenglish.ru - "Useful English" - полезный учебный сайт для изучающих английский (любой уровень). Грамматика, фонетика, разговорные фразы, идиомы, словарный запас. Есть возможность отключать русский перевод. Песни с переводом и комментарием на странице Hobby. <http://www.usefulenglish.ru>
6. aboutbritain.com - на сайте About Britain.com (Everything you need to know about Britain) можно найти тысячи коротких рассказов об Англии. В частности: Достопримечательности aboutbritain.com - музеи (575), галереи (107), соборы и церкви (49), замки и форты (112), сады и парки (229+27); Города aboutbritain.com - о городах Англии (524); Регионы aboutbritain.com - о различных областях (регионах) этой страны и многое другое. <http://www.aboutbritain.com>
7. englishtexts.ru - "Параллельные тексты на английском языке". На сайте представлены свежие статьи на английском языке с переводом. Есть раздел с переводом популярных песен. Создается раздел с отрывками из англоязычных фильмов. Сайт направлен на увеличение словарного запаса. <http://www.englishtexts.ru>
8. homeenglish.ru - "Английский язык для Вас!" Грамматика, уроки, сленг, идиомы, двуязычные книги, учебные пособия, субтитры к фильмам, топики, тексты песен и многое др. <http://www.homeenglish.ru>
9. languages-study.com - Изучение английского языка в Интернете.
Множество тематических ссылок на российские и зарубежные сайты. <http://www.languages-study.com>

4.4. 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 направления 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 со-ответствует 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.

4.5. Используемые технологии обучения

В целях реализации компетентного подхода в образовательном процессе используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, анализ конкретных ситуаций, кейс метод, психологические и иные тренинги, круглый стол (групповые дискуссии и дебаты), проблемное обучение, мозговой штурм или брейнсторминг, интеллект-карты, интернет-экскурсии (интерактивная экскурсия), экскурсионный практикум, мастер-класс, знаково-контекстное обучение, проектное обучение, олимпиада, конференция, дистанционное обучение, работа в малых группах, социальные проекты (внеаудиторные формы - соревнования, фильмы, спектакли, выставки и др.), интерактивные лекции (применением видео- и аудиоматериалов) и др.

4.6. Требования к организации учебного процесса для инвалидов и лиц с ОВЗ

Рабочая программа предусматривает образование лиц с ОВЗ или инвалидностью и наличие специальных условий её реализации и контроля, и оценки результатов освоения дисциплины (использование специальных методов обучения, специальных учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения и т.п.) в соответствии с адаптированной ОПОП специальности.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

5.1 Банк средств для оценки результатов обучения

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Оценочные средства составляются преподавателем самостоятельно при ежегодном обновлении банка средств. Количество вариантов зависит от числа обучающихся.

5.2. Показатели оценки результата освоения общих и профессиональных компетенций

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
1	2	3
ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале ПО: 1-4 У: 1-7	Оптимальный выбор количественного состава службы приема и размещения, необходимой технической аппаратуры стойки регистрации Грамотное составление графика смен администраторов Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения	Кейс-ситуации Тест
ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПО: 1-4 У: 1-7	Выявление преимуществ гостиничного предприятия Грамотное распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Полнота информационного рассказа о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Правильность оформления документации по регистрации, выселению, переселению гостей, загрузке номерного фонда Применение методов разрешения конфликтов	Устный опрос Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся

<p>ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества</p> <p>ПО: 1-4 У: 1-7</p>	<p>Анализ результатов деятельности</p> <p>Применение методов стимулирования труда персонала службы приема и размещения</p> <p>Демонстрация знания требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей</p> <p>Соблюдение технологии обслуживания гостей различных категорий</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся</p>
---	---	--

Показатели оценки результата освоения общих компетенций

Общие компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
1	2	3
<p>ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>ПО: 1-4 З: 1-12</p>	<p>Обоснованность выбора в применении метода решения проблемной ситуации</p>	<p>Решение ситуационных производственных задач</p>
<p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ПО: 1-4 З: 1-12</p>	<p>Эффективный поиск необходимой информации</p> <p>Использование достоверных и актуальных источников, включая электронные источники</p> <p>Выделять наиболее значимое в перечне информации</p>	<p>Работа с учебными пособиями, конспект</p>
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ПО: 1-4 З: 1-12</p>	<p>Рациональное планирование собственной деятельности, демонстрация навыков тайм-менеджмента</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся</p>
<p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ПО: 1-4 З: 1-12</p>	<p>Взаимодействие обучающихся между собой в процессе работы, взаимодействие с преподавателем</p>	<p>Обсуждение вопросов в малых группах, построение диалога</p>

<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. ПО: 1-4 З: 1-12</p>	<p>Употребление разговорных формул (скриптов) при ведении диалога с русскоязычными гостями и иностранными гостями</p>	<p>Кейс-ситуация</p>
<p>ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения ПО: 1-4 З: 1-12</p>	<p>Владение способами корректного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся Кейс-ситуация</p>
<p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ПО: 1-4 З: 1-12</p>	<p>Демонстрация умений в работе с автоматизированной системой управления</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за Деятельностью Обучающихся</p>
<p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. ПО: 1-4 З: 1-12</p>	<p>Демонстрация умений в заполнении бланков регистрации и выселения гостя</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся</p>
<p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. ПО: 1-4 З: 1-12</p>	<p>Владение способами защиты от чрезвычайных ситуаций в гостинице, как в помещении массового скопления людей, пользоваться средствами индивидуальной и коллективной защиты Соблюдение норм экологической безопасности</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся Кейс-ситуация</p>

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. ПО: 1-4 З: 1-12	Демонстрация умений в работе с автоматизированной системой управления	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся
ОК 11.Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. ПО: 1-4 З: 1-12	Демонстрация умений в заполнении бланков регистрации и выселения гостя	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся

6. ТЕМАТИКА УЧЕБНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ РАБОТ СТУДЕНТОВ

6.1. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

№	Наименование темы
1.	Совершенствование деятельности службы бронирования
2.	Разработка способов эффективной продажи гостиничных услуг
3.	Исследование современных информационных технологий в гостинице на примере систем бронирования

**Частное профессиональное образовательное учреждение
«КОЛЛЕДЖ УПРАВЛЕНИЯ И ПРОИЗВОДСТВА»**

Приложение РППМ-4

**Матрица
соответствия компетенций междисциплинарных курсов профессионального модуля**

Специальность

Профессиональный модуль

Код	Наименование междисциплинарных курсов, учебных и производственных практик	Общие компетенции														Профессиональные компетенции																							
																Вид ПД					Вид ПД					Вид ПД													
		ОК 1	ОК 2	ОК 3	ОК 4	ОК 5	ОК 6	ОК 7	ОК 8	ОК 9	ОК 10	ОК 11	ОК 12	ОК 13	ОК 14	ПК 1.1	ПК 1.2	ПК 1.3	ПК 1.4	ПК 1.5	ПК 2.1	ПК 2.2	ПК 2.3	ПК 2.4	ПК 2.5	ПК 3.1	ПК 3.2	ПК 3.3	ПК 3.4	ПК 3.5	ПК 4.1	ПК 4.2	ПК 4.3	ПК 4.4	ПК 4.5				
	МДК 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА	+	+	+	+	+	+	+	+	+																				+	+	+							
	МДК 04.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ	+	+	+	+	+	+	+	+																					+	+	+							

