Эмблема ССКОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

**«СМОЛЕНСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**для подготовки специалистов среднего звена:**

**по специальности**

**43.02.14 Гостиничное дело**

Смоленск 2021 г.

BD21303_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рассмотрена**  на заседании цикловой комиссии специальностей 08.02.07, 08.02.11, 43.02.10, 43.02.14 и ППКРС  Протокол № 1 от 27.08.2021 г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А. В. Домнина  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **рекомендована**  к утверждению Педагогическим советом  Протокол № \_1\_\_  от «30» августа 2021 г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. | **УТВЕРЖДАЮ**  Директор колледжа  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

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 профессии/специальности среднего профессионального образования (далее СПО)

43.02.14 Гостиничное дело

с учётом требований рабочей программы воспитания по профессии

43.01.14 Гостиничное дело

**Организация-разработчик**: ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж»

**Разработчик:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место работы | Занимаемая должность | Инициалы, фамилия |
| ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж» | преподаватель общепрофессиональных дисциплин | Л. И. Савченкова |
|  | методист | А. В. Домнина |

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **стр.** |
| **1** | **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **4** |
| **2** | **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **6** |
| **3** | **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **17** |
| **4** | **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **21** |
|  |  |  |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля:**

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, общие компетенции:

1.2.1 Перечень общих компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 02. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 04. | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 06. | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. |
| 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. |

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

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

**1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов - 450

Из них на освоение МДК

- МДК 04.01 - 266 часов,

- МДК 04.02 – 40 часов

на практики:

- учебную 72 часа

- производственную 72 часа

1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего часов  (макс. учебная нагрузка и практики) | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) | | | | | | Практика | |
| Обязательные аудиторные учебные занятия | | | | внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа | | учебная, часов | производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика) |
| всего, часов | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов | | в т.ч., курсовая проект (работа)\*, часов | всего, часов | в т.ч., курсовой проект (работа), часов |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  | МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | 266 | 253 | 133 | |  | 13 |  |  |  |
|  | МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж | 40 | 38 | 38 | |  | 2 |  |  |  |
| ПК 4. 1.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| ПК 4. 2.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах. |  |  |  | |  |  |  |
| ПК 4. 3.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж |  |  |  | |  |  |  |  |  |
|  | **Учебная практика**, часов | **72** |  | | | | | | 72 |  |
|  | **Производственная практика (по профилю специальности)**, часов | **72** |  | | | | | |  | 72 |
|  | **Всего:** | **450** | **291** | **171** |  | | **15** |  | **72** | **72** |

**2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | **Содержание учебного материала,**  **лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)** | **Объем часов** | **Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы** |
| **1** | **2** | **3** |  |
| **МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** | | | |
| **Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж** | | **24** |  |
| Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами | **Содержание** | **8** |  |
| Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. | 2 | ПК 4. 1.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 |
| Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. | 2 |
| Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. | 2 |
| Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж. | 2 |  |
| Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями. | **Содержание** | **12** |  |
| Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. | 2 | ПК 4. 1.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 |
| Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. | 2 |
| Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. | 2 |
| Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. | 2 |
| Психологические модели потребительских мотиваций. | 2 |
| Типы покупательских мотиваций и решений. | 2 |  |
| **Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 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 проведение переговоров с представителями разных стран 10. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы | | **4** |  |
| **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.** | | **205** |  |
| Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах | **Содержание** | **34** |  |
| Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. | 2 | ПК 4. 2.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 |
| Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. | 2 |
| Изучение способов гарантирования бронирования. | 2 |
| Способы бронирования мест в гостиницах. | 2 |
| Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. | 2 |
| Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. | 2 |
| Оформление заказов на бронирование номеров. | 2 |
| Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. | 2 |
| Формы, бланки заявок на бронирование. | 2 |
| Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. | 2 |
| Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования | 2 |
| Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. | 2 |
| Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. | 2 |
| Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. | 2 |
| Ознакомление с технологией on-line бронирования. | 2 |
| Ознакомление с технологией on-line бронирования. | 2 |  |
| Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ | 2 |  |
| Тема 2.2. Особенности работы с клиентами | **Содержание** | **20** |  |
| Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. | 2 | ПК 4. 2.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 |
| Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. | 2 |
| Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами. | 2 |
| Схема работы специалистов с корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. | 2 |
| Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения. | 2 |
| Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. | 2 |
| Прямые и непрямые каналы бронирования | 2 |
| Презентация услуг гостиницы. | 2 |
| Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. | 2 |  |
| Продажи на выставках, проведение рекламных акций. | 2 |  |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **60** |  |
| **Практическая работа** Анализ бронирования с использованием телефона. | 2 | ПК 4. 2.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 |
| **Практическая работа** Анализ бронирования с использованием Интернета и туроператора. | 2 |
| **Практическая работа** Анализ бронирования через сайты отелей. | 2 |
| **Практическая работа** Анализ бронирования через системы интернет-бронирования. | 2 |
| **Практическая работа** Анализ бронирования через центральную систему бронирования. | 2 |
| **Практическая работа** Анализ бронирования через GDS и при непосредственном общении с гостем | 2 |
| **Практическая работа** Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ | 2 |
| **Практическая работа** Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ | 2 |
| **Практическая работа** Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ | 2 |
| **Практическая работа** Групповое бронирование с использованием профессиональных программ | 2 |
| **Практическая работа** Групповое бронирование с использованием профессиональных программ | 2 |
| **Практическая работа** Групповое бронирование с использованием профессиональных программ | 2 |
| **Практическая работа** Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ | 2 |
| **Практическая работа** Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ | 2 |
| **Практическая работа** Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ | 2 |
| **Практическая работа** Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия | 2 |
| **Практическая работа** Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия | 2 |
| **Практическая работа** Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия | 2 |
| **Практическая работа** Формирование пакетов услуг гостиницы | 2 |
| **Практическая работа** Формирование пакетов услуг гостиницы | 2 |
| **Практическая работа** Формирование пакетов услуг гостиницы | 2 |
| **Практическая работа** Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие | 2 |
| **Практическая работа** Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие | 2 |
| **Практическая работа** Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие | 2 |
| **Практическая работа** Формирование программ лояльности клиентов | 2 |
| **Практическая работа** Формирование программ лояльности клиентов | 2 |
| **Практическая работа** Формирование программ лояльности клиентов | 2 |
| Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж. | **Содержание** | **18** |  |
| Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. | 2 | ПК 4. 2.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 |
| Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. | 2 |
| Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. | 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). | 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). | 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). | 2 |
| Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. | 2 |
| Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. | 2 |  |
| Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. | 2 |  |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **24** |  |
| **Практическая работа** Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования | 8 | ПК 4. 2.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 |
| **Практическая работа** Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. | 8 |
| **Практическая работа** Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | 8 |
| Тема. 2.4.Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия | **Содержание** | **14** |  |
| Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. | 6 | ПК 4. 2.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 |
| Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. | 4 |
| Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. | 4 |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **30** |  |
| **Практическая работа** Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. | 6 | ПК 4. 2.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 |
| **Практическая работа** Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг | 6 |
| **Практическая работа** Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе. | 6 |
| **Практическая работа** Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе | 6 |
| **Практическая работа** Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия. | 6 |
| **Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2**   1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы. 2. Подготовка к практическим занятиям 3. Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса 4. Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России» 5. Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице» 6. Подготовка ответов на контрольные вопросы 7. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле» 8. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле» 9. Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле 10. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий 11. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора 12. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования 13. Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления» 14. Презентация службы бронирования на иностранном языке 15. Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы 16. Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы». 17. Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования» 18. Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним». 19. Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке. 20. Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов 21. Разработка презентации гостиничного продукта 22. Составление программы лояльности клиентов | | **5** |  |
| **Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж** | | **37** |  |
| Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. | **Содержание** | **14** |  |
| Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. | 2 | ПК 4. 3.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 |
| Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. | 2 |
| Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы. | 4 |
| Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию. | 6 |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **19** |  |
| **Практическая работа** Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд. | 10 | ПК 4. 3.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 |
| **Практическая работа** Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам. | 4 |
| **Практическая работа** Презентации гостиничного продукта. | 4 |
|  | **Практическая работа** Презентации гостиничного продукта.**Дифференцированный зачет.** | **1** |  |
| **Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3**   1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы. 2. Подготовка к практическим занятиям 3. Подготовка ответов на контрольные вопросы 4. Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании 5. Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию» 6. Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании» 7. Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.   Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице | | **4** |  |
| **МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж** | | | |
| **Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж** | |  |  |
| Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке | **Содержание** | **16** |  |
| Выявление спроса. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер. | 2 | ПК 4. 1.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 |
| Служба бронирования. Структура. Персонал. Процедура бронирования и подачи. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки. | 2 |
| Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя. | 2 |
| Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, проф. Компетенции. | 2 |
| Функции сотрудников в соответствии с направлением работы службы. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента. | 2 |
| Деловая игра организация службы приема и размещения. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки. | 2 |
| Организация взаимодействия сотрудников с гостями. Способы бронирования мест. | 2 |
| Виды бронирования: гарантированное, негарантированной, двойное. Работа с текстом представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов. | 2 |
| **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.** | |  |  |
| Тема. 2.1. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке | **Содержание** | **8** |  |
| Формирование заказов на бронирование номеров. Формы, бланки заявок. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке: заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки. | 2 | ПК 4. 2.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 |
| Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке: заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP. | 2 |
| Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Текст договора. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке: заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.  выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально. | 2 |
| Стандарты выписки гостей. Подготовка и проведение расчета. Способы оплаты. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке: заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP. | 2 |
| **Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж** | |  |  |
| Тема 3.1.Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке | **Содержание** | **12** |  |
| Принципы взаимодействия службы бронирования. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер; | 2 | ПК 4. 3.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 |
| Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; | 2 |
| Телефонная служба. Особенности переговоров по телефону. Этикет телефонных переговоров. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя. | 2 |
| Прием заказа от потребителя и его оформление на английском языке. Диалоги с гостями при приеме. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки. | 2 |
| Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговоров. Понятие, цели, виды переговоров. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента. | 2 |
| Деловая игра Взаимодействие сотрудников службы приема и размещения. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов. | 2 |
|  | **Дифференцированный зачет** | **2** |  |
| **Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа**   1. Особенности проведение переговоров с представителями разных стран 2. Презентация службы бронирования на иностранном языке 3. Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке. 4. Разработка презентации гостиничного продукта 5. Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании 6. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице | | **2** |  |
| **Учебная практика**  **Виды работ**   1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 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. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 10. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам 17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 18. Создание отчетов по бронированию 19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. | | **72** | ПК 4. 1.  ПК 4. 2.  ПК 4. 3.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 |
| **Производственная практика**  **Виды работ**   1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке 9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле 11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров 13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования 14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 15. Внесение изменений в заказ на бронирование 16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | | **72** | ПК 4. 1.  ПК 4. 2.  ПК 4. 3.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 |
| **ВСЕГО:** | | **450** |  |

# 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**3.1. Материально-техническое обеспечение**

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

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

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- экран, проектор, магнитная доска;

- дидактические пособия;

- программное обеспечение;

- комплект форм, бланков для бронирования;

- видеофильмы по различным темам.

**Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:**

-. компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;

-. технические устройства для аудиовизуального отображения информации;

-. аудиовизуальные средства обучения;

– интерактивная доска;

– принтер лазерный;

– сканер;

– телефон;

– локальная сеть;

– подключение к глобальной сети Интернет;

– профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra.

**Оборудование учебного кабинета иностранного языка:**

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

Технические средства обучения:

- компьютерное место преподавателя;

лицензионное программное обеспечение, мультимедийный проектор, комплект обучающих дисков, ЭОР, ЖК панель, колонки.

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

- учебники (по количеству обучающихся в группе);

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

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

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

**Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:**

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

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

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Основные источники:**

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"
2. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .
3. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"
4. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (B1) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 192 с. —// ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438758>
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1

**Дополнительные источники:**

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения : учебник для сред.проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 288с.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг, учебное пособие для студентов вузов – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2011 – 224с.
3. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.
4. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2001.
5. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 240с.
6. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронировании и продаж. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 240с.
7. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
8. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и Ко, 2009. - 248с.
9. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..
10. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 208с.
11. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2005, -192 с: ил.

**Журналы (электронные):**

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель»

«Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

**Интернет-ресурсы**

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

**3.3 Организация образовательного процесса**

Профессиональному модулю ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» предшествовало освоение дисциплин «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле», «Технология и организация туристической деятельности».

Профессиональный модуль ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» относится к профессиональному учебному циклу. Модуль направлен на освоение профессиональных компетенций.

[Организация](http://professional_education.academic.ru/1820/%D0%9E%D0%A0%D0%93%D0%90%D0%9D%D0%98%D0%97%D0%90%D0%A6%D0%98%D0%AF) образовательного процесса в образовательном учреждении регламентируется учебным планом, годовым календарным учебным графиком и расписаниями занятий.

**3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических работников наличие среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена или высшего образования - бакалавриат, направленность (профиль) которого, как правило, соответствует преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю). Дополнительное профессиональное образование на базе среднего профессионального образования (программ подготовки специалистов среднего звена) или высшего образования (бакалавриата) - профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю).

При отсутствии педагогического образования допускается дополнительное профессиональное образование в области профессионального образования и (или) профессионального обучения.

Педагогические работники (включая преподавателя) обязаны проходить в установленном законодательством РФ порядке обучение и проверку знаний и навыков в области охраны труда. Рекомендуется обучение по дополнительным профессиональным программам по профилю педагогической деятельности не реже одного раза в три года.

Требования к опыту практической работы. Опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися и (или) соответствующей преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю) обязателен для преподавания по профессиональному учебному циклу программ среднего профессионального образования и при несоответствии направленности (профиля) образования преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю). При этом объем (длительность) данного опыта не устанавливается.

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

**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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Методы оценки | Критерии оценки |
| ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | Тестирование  Собеседование  Экзамен | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов |
| Лабораторная работа  Ролевая игра  Ситуационная задача  Практическая работа | Экспертное наблюдение  Оценка процесса Оценка результатов |
| Практическая работа | Экспертное наблюдение |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Тестирование  Собеседование  Экзамен | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов |
| Лабораторная работа  Ролевая игра  Ситуационная задача  Практическая работа | Экспертное наблюдение  Оценка процесса Оценка результатов |
| Практическая работа  Виды работ на практике | Экспертное наблюдение |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 4  Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества | Тестирование  Собеседование  Экзамен | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов |
| Лабораторная работа  Ролевая игра  Ситуационная задача  Практическая работа | Экспертное наблюдение  Оценка процесса Оценка результатов |
| Практическая работа  Виды работ на практике | Экспертное наблюдение |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |