

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ВОЛЬСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

для специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело.

2017г.

Рассмотрена на заседании ЦК	Утверждаю Заместитель директора по УР	Рабочая программа профессионального модуля
_____	_____	разработаны на основе
(Название ЦК)	(ФИО)	Федерального государственного
_____	«_____» _____ 2017	образовательного стандарта по
(ФИО Председателя ЦК)	Г.	специальности среднего
Протокол № _____	_____	профессионального образования
«_____» _____ 2017 г.	«_____» _____ 2018 г.	43.02.14 Гостиничное дело.
_____	_____	Приказ Министерства
Протокол № _____	«_____» _____ 2019 г.	образования и науки РФ от 9
«_____» _____ 2018 г.	_____	декабря 2016 г. № 1552
_____	«_____» _____ 2020 г.	
Протокол № _____	_____	
«_____» _____ 2019 г.	_____	
_____	_____	
Протокол № _____	_____	
«_____» _____ 2020 г.	_____	

Разработчики:

(ФИО, должность, место работы)

(ФИО, должность, место работы)

(ФИО, должность, место работы)

Рекомендована Экспертной комиссией Министерства образования Саратовской области.
Заключение Экспертной комиссии № _____ от «_____» _____ 20____ г.

©
©
©
©
©

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 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 поддержания 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	в: <ul style="list-style-type: none">- 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
-------------------------	---

	<p>сегментов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; - определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> - 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:	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - **652**

Из них на освоение МДК 04.01 - **452 часа** , МДК04.02 – **56 часов**

на практики учебную - **72 часа** и производственную - **72 часа**

2. 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 занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч. в курсовой проект (работа)*, часов	в т.ч. в курсовой проект (работа)*, часов	всего, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	452	376	98	30	70	6	72	72
	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	56	48	48	-	8	-		
ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	132	106	24	-	26	*	*	*
ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	278	246	96		26		*	*
ПК 4. 3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	68	42	26	-	26			
	Учебная практика, часов	72						72	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							72
	Всего:	652	132	106	24	*	*	72	72

*Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса и/или его части соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		132
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		118
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	<p>Содержание</p> <p>Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей.</p>	36
	<p>Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.</p> <p>Подразделения службы контактные и неконтактные.</p> <p>Действия гостиницы в случае если забронированные номера остаются пустыми.</p> <p>Технологический цикл обслуживания гостей.</p> <p>Каналы продаж гостиничного продукта.</p> <p>Показатели оценки деятельности гостиницы.</p> <p>Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.</p> <p>Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.</p> <p>Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.</p> <p>Основные должностные и профессиональные обязанности персонала отдела бронирования.</p> <p>Расположение службы бронирования.</p> <p>Классификация персонала контактных служб.</p> <p>Глобальные компьютерные системы бронирования.</p> <p>Система резервирования.</p> <p>Три варианта компьютерного бронирования.</p> <p>Разработка модели компетенций. Оценка эффективности исполнения работы продавца-консультанта</p>	
Тема 1.2. Технология взаимодействия	<p>Содержание</p> <p>Организация управления в туризме и гостиничном бизнесе на федеральном и региональном уровнях.</p>	46

сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	Сетевые формы организации гостиничного и туристского бизнеса.	
	Гостиничные цепи.	
	Обслуживание по звездам с точки зрения СМИ.	
	Методы подготовки и повышения квалификации работников гостиничных предприятий.	
	Речевые стандарты при бронировании и продажах.	
	Организация и ведение переговорного процесса.	
	Понятие, цели, виды переговоров.	
	Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.	
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	
	Письменная коммуникация.	
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.	
	Национальная деловая культура и параметры кросс-культурных различий.	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	
	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.	
	Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	
	Учёт психологических аспектов в обслуживании клиентов.	
	Психогометрическая концепция обслуживания.	
	Управление человеческими ресурсами.	
	Понятие клиентоориентированности.	
	Создание благорасположения (гудвилл).	
Уровни клиентоориентированности, по которым движется компания.		
В чем отличия качественного и профессионального сервиса?		
Тематика практических занятий и лабораторных работ	10	
Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.		
Работа с рекламациями и отзывами потребителей.		
Расписать основные функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.		
Составить алгоритм действий гостиницы в случае если забронированные номера остаются пустыми.		
Составить схему: «Методы подготовки и повышения квалификации работников гостиничных предприятий».		
Работа с рекламациями и отзывами потребителей.		
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		
Тема 1. 3. Организация и технология работы	Тематика практических занятий и лабораторных работ	14
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой	

<p>службы бронирования и продаж с гостями на английском языке</p>	<p>бронирования: иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер; иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.</p>	
<p>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 11. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле» 12. Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле 13. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий 14. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора 15. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему брониро 16. Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления» 		<p>26</p>
<p>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.</p>		<p>272</p>
<p>МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</p>		<p>244</p>
<p>Тема 2.1.</p>	<p>Содержание</p>	<p>46</p>
<p>Технологический цикл</p>	<p>Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование.</p>	
<p>обслуживания гостей</p>	<p>Определение и показатели бронирования.</p>	

при бронировании и продажах	Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное.	
	Изучение способов гарантирования бронирования.	
	Способы бронирования мест в гостиницах.	
	Устное бронирование.	
	Письменное бронирование.	
	Электронное бронирование.	
	Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.	
	Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.	
	Оформление заказов на бронирование номеров.	
	Алгоритм рассмотрения заявок.	
	Виды заявок и действия по ним.	
	Формы, бланки заявок на бронирование.	
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.	
	Виды отказов от бронирования.	
	Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.	
	Виды оплаты бронирования	
	Автоматизированные системы управления в гостиницах.	
	Рынок автоматизированных систем управления.	
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	
	Талон на бронирование. Пример. Особенности заполнения.	
Взаимодействие гостиниц с различными организациями.		
Сумма комиссионных турфирме.		
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	Содержание	22
	Сегментирование клиентов.	
	Формирование и ведение базы данных.	
	Программы лояльности; клиентские мероприятия.	
	Определение целевых групп клиентов.	
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг.	
	Пакеты услуг.	
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.	

	Прямые и не прямые каналы бронирования.	
	Презентация услуг гостиницы.	
	Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.	
	Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	34
	1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	
	2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	
	3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	
	4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	
	5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	
	6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	
	7. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	
	8. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	
	9. Формирование пакетов услуг гостиницы	
	10. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	
	11. Формирование программ лояльности клиентов	
	12. Ролевая игра «Конфликт у ресепшн», пути решения конфликта.	
	13. Алгоритм действия рекламных акций услуг гостиниц.	
	14. Составить схему взаимодействия гостиниц с турфирмами.	
	15. Решение ситуационной задачи: «Сломанная электронная база данных»	
	16. Отработка приемов делового общения.	
	17. Правила составления договора.	
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	Содержание	40
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.	
	Изучение правил заполнения бланков бронирования.	
	Виды заявок и действия с ними.	
	Этапы работы с заявками.	
	Бронирование спальных мест (хостельное размещение).	
	Бронирование номера (гостиничное размещение).	
	Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	
	Отчет по заказам.	

	Карта бронирования. Реквизиты, правила оформления.	
	Подтверждение о бронировании.	
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	
	Автоматизированные системы управления в гостиницах.	
	Система Hotel-2000	
	Система «Меридиан-1»	
	Компьютерные системы централизованного управления гостиничным комплексом.	
	Дополнительные операции Internet. Возможность просмотра плана номера и плана гостиницы; возможность заказа дополнительных услуг; возможность ознакомиться с планом города и работой транспорта (метро, автобус, такси).	
	Рынок автоматизированных систем управления.	
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	
	Технология on-line бронирования.	
	Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	24
	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.	
	Содержание	42
Тема. 2.4.Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Ценообразование: расчет цены услуг.	
	Эффективная цена-понятие, значение.	
	Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены.	
	Аналоговые методы, интуитивный метод.	
	Метод низких цен. Метод высоких цен.	
	Метод тарифных планов.	
	Управление доходами в гостиничном бизнесе: концептуальные особенности.	
	Особенности метода управления доходами в гостиничном бизнесе.	
	Стратегия 1. Фокусирование внимания на цене при уравнивании спроса и предложения продукта.	

	Стратегия 2. При ценообразовании, особенно текущем, потребности рынка являются основополагающими.	
	Стратегия 3. Дифференциация рынка: осуществлять продажи следует не на всем рынке, а в отдельных его сегментах.	
	Стратегия 4. Сохранение продуктов и услуг отеля для более дорогих клиентов.	
	Стратегия 5. Основой для принятия решений должна являться исключительно достоверная и точная информация о рынке.	
	Стратегия 6. Определение потребительского цикла каждого из продуктов отеля.	
	Стратегия 7. Постоянный мониторинг и контроль использования всех ин-струментов увеличения доходов отеля.	
	Анализ поведенческих характеристик потребителей услуг.	
	Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	
	Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	
	Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля.	
	Технологии максимизации доходов номерного фонда отеля.	
	Возможности оптимизации затрат отеля.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	16
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	
	Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг	
	Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.	
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе	
	Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж		
Тема. 2.5. Организация взаимодействия	Тематика практических занятий и лабораторных работ.	
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке.	22

<p>сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке</p>	<p>Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; 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; выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера. 	<p>22</p>
<p>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 		<p>26</p>

<p>10. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий</p> <p>11. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора</p> <p>12. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования</p> <p>13. Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления»</p> <p>14. Презентация службы бронирования на иностранном языке</p> <p>15. Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы</p> <p>16. Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы».</p> <p>17. Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования»</p> <p>18. Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним».</p> <p>19. Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.</p> <p>20. Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов</p> <p>21. Разработка презентации гостиничного продукта</p> <p>22. Составление программы лояльности клиентов</p>				
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		68		
МДК 04.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		54		
Тема	3.1.	Содержание	16	
Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.		Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.		
		Взаимодействие службы бронирования с потребителями.		
		Виды передаваемой информации и каналы связи.		
		Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.		
		Циркуляция информационных потоков.		
		Разработка структуры информационной системы отеля.		
		Внешняя организация отеля «га».		
		Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.		
		Тематика практических занятий и лабораторных работ		14
		Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.		
	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.			
	Разработка структуры отеля.			

МДК 04.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж		
Тема 3.2.Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ	12
	<p>Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.</p> <p>Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.</p> <p>Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях:</p> <p>иностраный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер;</p> <p>иностраный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;</p> <p>представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;</p> <p>представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;</p> <p>представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента;</p> <p>представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.</p>	12
Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.		
Курсовая работа		30
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3		
<ol style="list-style-type: none"> 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. 8. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице 		26
Учебная практика		
Виды работ		72
1. Организация рабочего места		

<ol style="list-style-type: none"> 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. Внесение 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. 	
<p>Производственная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	72

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.

Тематика курсовых работ

1. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения
2. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарт-отелях
3. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах
4. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях
5. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс
6. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение
7. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы
8. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования
9. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия
10. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования
11. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях
12. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования
13. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования
14. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице
15. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования

<p>16. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>17. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными</p> <p>18. Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования</p>	
<p>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выбор темы курсовой работы 2. Основные требования к оформлению работы 3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата. 4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала. 5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы. 6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами. 7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. 8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками 9. Основные правила к написанию заключения 10. Индивидуальные консультации. 11. Защита курсовой работы. 	<p>30</p>
<p>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Планирование выполнения курсовой работы 2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы 3. Изучение литературных источников. 4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части 5. Изучение практических материалов 6. Подготовка к защите курсовой работы 	<p>6</p>
<p>Всего</p>	<p>298</p>

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

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

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- видеofilмы 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, Nogatex, Libra.

Оборудование учебного кабинета иностранного языка:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

Оборудование лингафонной лаборатории иностранного языка:

- компьютерные места обучающихся;
- компьютерное место преподавателя;

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

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

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

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

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

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

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

При проведении практических занятий в рамках освоения междисциплинарного курса МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» в

зависимости от сложности изучаемой темы и технических условий возможно деление учебной группы на подгруппы.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники (печатные):

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

Дополнительные источники:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.
2. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.
3. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2001.
4. Деревицкий А.В. Школа продаж. – СПб., 2007.
5. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и Ко, 2009. - 248с.
6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 208с.

7. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.
8. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М.: Финансы и статистика, 2005, -192 с: ил.
9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2010 – 352с.
10. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.

Журналы (электронные):

- «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

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

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

3.4. 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 соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)	Критерии оценки
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение
	ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра
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	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Собеседование	
	Экзамен	
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 4 Работать в коллективе и команде,	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата

эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.		
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5Осуществлять 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 7Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса