**Министерство образования Московской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**

**Московской области «Щелковский колледж»**

**(ГБПОУ МО «Щелковский колледж»)**

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО  Представители работодателя:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. | УТВЕРЖДАЮ  Директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф. В. Бубич  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**УП.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»**

основной профессиональной образовательной программы

по специальности СПО

43.02.14 Гостиничное дело

2020г.

Организация-разработчик:

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Московской области «Щелковский колледж» (ГБПОУ МО «Щелковский колледж»).**

**Разработчик**:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*И. О. Ф., должность, категория, ученая степень, звание.*

**Рецензент**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*И. О. Ф., должность, категория, ученая степень, звание, место работы.*

**РАССМОТРЕНА**

предметной (цикловой)

комиссией\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Председатель ПЦК

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

# Содержание

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Паспорт программы учебной практики | стр.3 |
| 2. | Содержание учебной практики | стр.5 |
| 3. | Условия реализации учебной практики | стр.9 |
| 4. | Контроль и оценка результатов освоения программы учебной практики | стр.16 |

1. **ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 1.1.Область применения программы**

Программа учебной практики является частью ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД) ПМ 04. «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 обслуживания гостей.

Рабочая программа учебной практики разрабатывалась в соответствии с: 1.Требованиями ФГОС СПО;

1. Рабочим учебным планом образовательного учреждения; 3.Рабочей программой профессионального модуля.
   1. **Цели учебной практики:** формирование у обучающихся профессиональных компетенций.
   2. **Требования к результатам учебной практики: р**езультатом освоения профессионального модуля является овладение

обучающимися видом профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК)

компетенциями.

В результате изучения профессионального модуля и прохождения учебной практики обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

ПО 1. В планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;

ПО 2. В разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

ПО 3. В выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

ПО 4. В определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

**уметь:**

У1. Осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; У2. Выделять целевой сегмент клиентской базы;

У3. Собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; У4. Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; У5. Разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

У6. Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

У7. Планировать и прогнозировать продажи;

У8. 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.

**1.4. Формы контроля:** дифференцированный зачет.

**1.5. Количество часов на освоение программы учебной практики:** всего 108 часа, в том числе:

в рамках освоения ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» учебная практика 108 часов.

# 2. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

# 2.1 Тематический план учебной практики

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Код и наименование профессионального модуля | Наименования разделов практики | Учебная практика | | |
| Количество недель | Количество часов | Сроки проведения практики согласно  графику учебного процесса |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ПМ 04. «Организация и | Учебная практика ПМ 04. | 3 | 108 | С |
| контроль текущей | «Организация и контроль |  |  | по |
| деятельности сотрудников | текущей деятельности |  |  |  |
| службы бронирования и | сотрудников службы |  |  |  |
| продаж». | бронирования и продаж». |  |  |  |
|  | МДК 04.01, МДК 04.02 |  |  |  |

**2.2. Содержание учебной практики**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код и наименование ПК** | **Формируемый образовательный результат (практический опыт, уметь)** | **Виды выполняемых работ** | **Содержание работ (детализация видов выполняемых работ)** | **Количество часов на каждый вид**  **работы** |
| ПК 4. 1.  Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | **Практический опыт**:   * планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;   **Умения:**   * оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; * планировать и прогнозировать продажи; | 1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия | 1.1. Правила организации рабочего места службы бронирования.  2.1. Специализированное программное обеспечение для гостиничного предприятия, рассмотреть особенности работы интерфейса. | 6 |
| 3. Использование технических, телекоммуникационных | 3.1. Использование профессиональных программ для приема заказа и | 12 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; | обеспечения бронирования, расписать виды и назначение технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения  бронирования; |  |
| ПК 4.2.  Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | **Практический опыт:**   * организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; * разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; * выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; * оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;   **Умения:**   * осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; * выделять целевой сегмент клиентской базы; * собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; | 1. Оформление бронирования с использованием телефона 2. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора | 4.1. Правила оформления бронирования с использованием телефона.  5.1. Правила оформления бронирования с использованием Интернета и туроператора. | 12 |
| 1. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет- бронирования. 2. Оформление индивидуального бронирования | 6.1Правила оформления бронирования через сайты отелей и системы интернет- бронирования.  7.1. Правила оформления индивидуального бронирования | 12 |
| 1. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 2. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования | 8.1. Рассмотреть правила предоставления гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.  9.1. Правила оформления группового, от компаний и коллективного бронирования. | 12 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | * ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; * разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; * выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; * проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; | 1. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 2. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях | 10.1. Правила внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.  11.1. Правила и этикет предоставления гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. | 6 |
| 1. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 2. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 3. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования | 12.1. Изучить варианты внесения дополнительной информации в заказ на бронирования. 13.1.Изучить  вариантыоформления счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.  14.1.Изучить варианты оформления бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. | 12 |
| 15. Отслеживать и  проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. | 15.1. Рассмотреть правила  отслеживания и проверки обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. | 12 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. | 16.1. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным  услугам. | 6 |
| 17. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. | 17.1. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. | 6 |
| ПК 4.3.  Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества | **Практический опыт:**   * разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; * организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; * оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;   **Умения:**   * + организовывать выполнение | 18. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения | 18.1. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. | **6** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;   * рассчитывать нормативы работы горничных; | 19. Создание отчетов по бронированию. | 19.1. Рассмотреть процесс и особенности создания отчетов по бронированию. | **6** |
| Итого | | | | **108** |

# 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

# 3.1. 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;

# 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.

1. 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

1. 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..
2. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2009 – 304с.
3. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"
4. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .
5. 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"
6. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. / Под ред. Р.Б. Ноздрёвой.- М.:ЮНИТИ, 2010.- 830 с.
7. 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[://w](http://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-)ww.[biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-](http://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-) 4CA49A6FD829#page/1

1. 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[://w](http://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-)ww.[biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-](http://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.

1. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. ЧудновскогоА.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](http://www.travelmole.com/)
2. [http://www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru/)
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. [http://all-hotels.ru](http://all-hotels.ru/)
5. [http://www.amadeus.ru](http://www.amadeus.ru/)
6. [http://www.gaomoskva.ru](http://www.gaomoskva.ru/)
7. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

## 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».

## 3.3. 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 направление 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.

# Общие требования к организации практики

1. Обязательным условием допуска к учебной (по профилю специальности) практике в рамках профессионального модуля является освоение общепрофессиональных дисциплин, междисциплинарного курса.
2. Учебная практика по специальности направлена на формирование у студентов умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках ПМ ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.
3. Учебная практика проводится в учебных лабораториях, преподавателями дисциплин профессионального цикла.
4. Сроки проведения практики устанавливаются Колледжем в соответствии с ОПОП СПО.
5. Результаты практики определяются программой практики, разрабатываемой Колледжем.
6. По результатам практики руководителями практики формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения студентами профессиональных компетенций.
7. По результатам учебной практики студентами составляется отчет.
8. Практика является завершающим этапом освоения профессионального модуля по виду профессиональной деятельности.

Практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике об уровне освоения профессиональных компетенций; полноты и своевременности представления отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

1. Результаты прохождения практики учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации.

Студенты, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты (освоенные профессиональные**  **компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
| ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | * Знания: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта; | Экспертная оценка выполнения заданий  по расчетам  потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.  Наблюдение за выполнением норм и правил международного сервиса.  Регистрация результатов усвоения учебных элементов; - экспертная оценка решения ситуационных задач;  Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и  производственной практик |
| ПК 4.2.  Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами 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 | Оценка в рамках текущего контроля:   * результатов работы на практических занятиях; * результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; * результатов тестирования.   Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | технологии продаж гостиничного продукта;   * ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; * критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;    | текущего контроля в ходе проведения учебной и  производственной практик |
| ПК 4.3.  Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества | * критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; * виды отчетности по продажам; | Оценка в рамках текущего контроля:   * результатов работы на практических занятиях; * результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; * результатов тестирования.   Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | производственной  практик |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты (освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и**  **оценки** |
| ОК1.Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | * точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии. * способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д. * наличие положительных отзывов по итогам учебной   практики. | Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе учебной практики.  Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий. |
| ОК2.Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональны х задач, оценивать их эффективность и качество | * точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества услуг. * полнота оценки эффективности и качества выполнения   профессиональной задачи. |
| ОК3.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | * принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля гостиничного хозяйства * принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации   услуг. |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного | * нахождение и использование информации для эффективного |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | выполнения профессиональных задач, профессионального и  личностного развития |  |
| ОК 5. Использовать информационно- коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | * демонстрация навыков использования информационно- коммуникационные технологии в профессиональной   деятельности. |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | * взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе   обучения. |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения  заданий. | * проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий. |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием , осознанно планировать повышение квалификации. | * планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. * знать и применять нормативные документы к качеству услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями различных   типов и классов. |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | * проявление интереса к инновациям в области профессиональной   деятельности |
| ОК 10.Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. | * знать и применять нормативные документына государственном и иностранном языке к качеству услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями различных   типов и классов. |  |
| ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в  профессиональной сфере | * выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; * презентовать идеи открытия собственного   дела в профессиональной |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | деятельности;   * оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным   ставкам кредитования; |  |