**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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

**ПП.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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ МОДУЛЕ 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ   ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ МОДУЛЕ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ) | 4  6  \8 11  14 |

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

# «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

# 1.1. Область применения программы

# Программа производственной практики профессионального модуля (далее программа учебной практики) - является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело (базовый) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

# 1.Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.

# 2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.

# 3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.

# 4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.

# 5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

# 1.2 Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения практики

# 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:

# В результате освоения профессионального модуля студент должен:

|  |  |
| --- | --- |
| Иметь практический опыт | в:   * 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 |
| **дополнительно**  **уметь:** | * организовывать и вести переговорные процессы; * заполнять бланки заявок на бронирование. |
| **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 |
| **дополнительно**  **знать:** | * речевые стандарты при бронировании и продажах; * правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. |

# 1.3. Результатом освоения программы практики профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Бронирование гостиничных услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

## 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 языках. |

**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 |

# 1.4 Количество часов на освоение программы производственной практики профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»: всего- 108 часа

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

# 2.1. Тематический план производственной практики

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

**2.2. Содержание производственной практики**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код профессиональных компетенций** | **Наименование разделов ПМ, меж- дисциплинарных курсов (МДК) и**  **тем** | **Содержание учебного материала, примерные виды работ** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1.** | **2.** | **3.** | **4.** | **5.** |
| **Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и**  **продаж** | | |  |  |
|  | Тема 1. 1. Организация и технология работы  службы бронирования и продаж с клиентами | 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 | 18 |  |
|  | Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы  бронирования и продаж с гостями | 1.Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.  2. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями  3.Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями | 12 |  |
| **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при**  **бронировании и продажах** | | |  |  |
|  | Тема 2.1.  Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах | 1. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.  2. 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  3. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости | 18 |  |
|  | Тема 2.2. Особенности работы с клиентами | 1. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле  2. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях, оформление принятых заявок на резервирование номеров | 12 |  |
|  | Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж. | Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования, оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров | 12 |  |
|  | Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного  предприятия | 1. Внесение изменений в заказ на бронирование Контроль над передачей незабронированных  номеров для продажи в службу приема и размещения  2. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей | 12 |  |
| **Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж** | | |  |  |
|  | Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. | 1. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями  2. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.  3. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения  **дифференцированный зачет** | 24 |  |
| Всего: | | | 108 |  |

# 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

**3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

# Реализация программы модуля изучается в лаборатории «гостиничного сервиса»

# Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

# комплект бланков документации по кадровому набору;

# комплект учебно-методической документации;

# наглядные пособия (образцы актов , тесты ,справочные материалы и т.д.)

# Технические средства обучения:

# телефон,

# факс,

# компьютер,

# принтер,

# сканер,

# программное обеспечение общего и профессионального назначения,

# интерактивное оборудование

# Интернет,

# комплект учебно-методической документации.

# информационно-справочные программы «Консультант», «Гарант»,

# Интернет-ресурсы.

# Информационное обеспечение обучения

# Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

# Основные источники:

# Нормативно-правовые источники:

# Гражданский кодекс РФ.

# Трудовой кодекс РФ.

# Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях.

# Налоговый кодекс Российской Федерации.

# Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.11.2012)

# Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) "О защите прав потребителей".

# Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

# Постановление Минтруда РФ от 17.05.1999 N 8 «О Квалификационных требованиях (профессиональных стандартах) к основным должностям работников туристской индустрии».

# Приказ Минэкономразвития РФ от 21 июня 2003 г. N 197 "Об утверждении Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения".

# Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной 10. гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал.

# ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению 11. безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация 12.

# предприятий общественного питания. – Введ. 2009–01–01. – М.: Стандартинформ, 2010.

**Учебная литература:**

# Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.

# 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

# 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.. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.

# 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](http://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829%23page/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://[www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1](http://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759%23page/1)

# Журналы:

# «Отель»

# «Пять звезд»

# «Гостиница и ресторан»

# «PRO - отель».

# Электронные издания (электронные ресурсы)

# <http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830>

# <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>

# <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>

# <http://prohotel.ru/>

# 3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

# Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля.

# Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой наличие высшего или среднего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля с обязательной стажировкой в гостиницах и гостиничных комплексах не реже 1 – го раза в 3 года.

**3.4. Содержание практики**

По окончании производственной практики студент составляет письменный отчет в данном отчете он должен указывать период, в течение которого он проходил практику, общие сведения

об организации или учреждении, сведения о выполнении заданий; перечень основных мероприятий, в которых он принял участие; конкретные данные, составленные схемы и приложения. Отчет должен быть подписан студентом и завизирован руководителем от предприятия.

К отчету прилагаются дневник практики, отзыв-характеристика студента, написанная руководителем практики от предприятия. В отзыве-характеристике должны быть отражены теоретический уровень подготовки студента и качество выполненных им заданий. К отчету также приобщаются приложения, составленные студентом в ходе практики.

При подготовке приложений студенту необходимо пользоваться нормативными правовыми актами и учебной литературой.

Вышеуказанные документы, составленные студентом, должны быть подшиты в отдельную папку.

Отчет о прохождении практики, дневник практики и отзыв-характеристика представляются руководителю практики от колледжа не позднее, чем за три дня до защиты ее результатов для ознакомления.

Аттестация по итогам производственной практики предусматривает наличие дневника практики, отзыва-характеристики руководителя практики от организации, благодарственного письма и письменного отчета обучающегося.

По результатам аттестации студенту выставляется дифференцированная оценка

### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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; |  |