

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ
«ПАВЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП 04.01

по профессиональному модулю

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

**для специальности среднего профессионального образования
43.02.14 Гостиничное дело**

**г. Павловск
2022**

РАССМОТРЕНО
на заседании предметной (цикловой)
комиссии
экономики, менеджмента и права
Протокол № 8 от «19» мая 2022 г.

Рабочая программа разработана в со-
ответствии с ФГОС по специальности
СПО 43.02.14 Гостиничное дело,
утвержденным приказом Министер-
ства образования и науки Российской
Федерации 09 декабря 2016 г. № 1552

СОГЛАСОВАНО
заместителем директора по
практическому обучению и
трудоустройству выпускников
Сергиенко Ю. Н.
«24» мая 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор техникума

«25» мая 2022 г.

СОГЛАСОВАНО
заведующим отделением
Забудько Л.В.
«23» мая 2022 г.

Организация – разработчик:
ГБПОУ ВО «Павловский техникум»

Разработал:
Изюмцева Татьяна Ивановна, преподаватель ГБПОУ ВО «Павловский
техникум»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы учебной практики.....	4
2. Структура и содержание учебной практики.....	7
3. Условия реализации программы учебной практики	10
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной практики	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы учебной практики

Программа практики является составной частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Учебная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у студентов практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности:

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 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

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
ПДК 1.	Осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса
ПДК 2.	Использовать программное обеспечение для совершения бронирования.

ПДК 3.	Организовывать выполнение сотрудниками службы бронирования и продаж тарифных планов и тарифную политику гостиницы.
--------	--

1.2. Цели и задачи учебной практики – требования к результатам освоения практики, формы отчетности

В ходе освоения программы учебной практики студент должен:

иметь практический опыт:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
- сбора информации и определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
- работы с автоматизированными системами управления гостиничного бизнеса.

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;
- использовать программное обеспечение для совершения бронирования;
- использовать различные способы при продажах тарифных планов и тарифную политику гостиницы;
- осуществлять различные виды бронирования;
- использовать различные способы бронирования номерного фонда;
- осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;
- работать с комментариями к бронированию;

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;
- особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;
- каналы прямых и непрямых продаж;
- виды бронирования;
- способы гарантирования и аннулирования бронирования;
- технологию работы с автоматизированными системами управления;
- тарифную политику;
- основные финансовые показатели деятельности отеля; политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами.

По окончании практики студент сдаёт отчет в соответствии с содержанием тематического плана практики и по форме, установленной ГБПОУ ВО «Павловский техникум».

Итоговая аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

1.3. Количество часов на освоение программы практики

Рабочая программа рассчитана на прохождение студентами практики в объеме 108 часов. Производственная практика УП 04.01 проводится в форме практической подготовки.

Распределение разделов и тем по часам приведено в тематическом плане.

Базой практики является лаборатория и тренажерный комплекс ГБПОУ ВО «Павловский техникум», оснащенный необходимыми средствами для проведения практики.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Объем учебной практики и виды учебной работы

Вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку	Объем часов
Всего часов, в том числе в форме практической подготовки	108
из них:	
практические работы	108
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной практики

Наименование разделов, тем, выполнение обязанностей на рабочих местах в организации	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, экскурсии, состав выполнения работ	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Организация работы службы бронирования и продаж гостиничного предприятия		
Тема 1.1. Организация рабочего места.	<p><i>Содержание учебного материала</i></p> <p>1. Вводный инструктаж по технике безопасности. 2. Задачи и программа практики. Правила оформления отчетной документации 3. Организация рабочего места.</p>	12
Тема 1.2. Специализированное программное обеспечение гостиничного предприятия.	<p><i>Содержание учебного материала</i></p> <p>1. Применение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 2. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</p>	12
Тема 1.3. Профессиональные программы приема заказа и обеспечения бронирования.	<p><i>Содержание учебного материала</i></p> <p>1. Выполнение оформления приема заказа и обеспечения бронирования.</p>	6
Раздел 2. Предоставление услуг по бронированию и продажам в гостиничном предприятии.		
Тема 2.1.	<i>Содержание учебного материала</i>	

Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение процедуры бронирования с использованием телефона. 2. Выполнение процедуры бронирования с использованием Интернета и туроператора. 3. Выполнение процедуры бронирования с использованием сайтов отелей и системы интернет-бронирования. 4. Выполнение индивидуального бронирования. 5. Выполнение группового, от компаний и коллективного бронирования. 	24
Тема 2.2. Оформление текущей документации службой бронирования и продаж гостиничного предприятия. Текущая работа с гостями.	<p><i>Содержание учебного материала</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение внесения изменений в листы ожидания. Выполнение оформления заявок на резервирование номеров. 2. Выполнение аннуляции бронирования. Выполнение предоставления информации о возможных штрафных санкциях в отношении гостей. 3. Выполнение внесения дополнительной информации в заказ на бронирование. 4. Выполнение оформления счетов на предоплату и подтверждения о резервировании номеров. 5. Оформление бланков документов при неявке, отмене и аннуляции бронирования. 6. Выполнение информирования гостей о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. 7. Выполнение информирования служб гостиничного предприятия об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. 	36
Раздел 3. Организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия		
Тема 3.1. Контроль за деятельностью службы бронирования и продаж гостиничного предприятия.	<p><i>Содержание учебного материала</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение проверки информации по бронированию мест и специальных заказов на услуги и состоянии номерного фонд. 2. Выполнение контроля за передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. 	12
Тема 3.2. Взаимодействие со службами гостиничного предприятия.	<p><i>Содержание учебного материала</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение отслеживания за получением обратной связи от соответствующих служб 	6
ВСЕГО		108

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Программа учебной практики реализуется на базе

- учебного кабинета № 201 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»;
- учебного кабинета № 207 «Иностранный язык»,
- учебного кабинета № 202 Иностранный язык,
- тренажерного комплекса «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».

Оборудование учебного кабинета № 201 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования.

Оборудование учебного кабинета № 207 «Иностранный язык» и учебного кабинета № 202 Иностранный язык.

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- классная доска;
- тематические стенды.

Технические средства обучения:

- компьютер.

Оборудование тренажерного комплекса «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»:

- комплексная автоматизированная система 1С: Отель
- персональный компьютер
- стойка ресепшн
- телефон
- многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)
- сейф
- POS-терминал
- шкаф для папок
- детектор валют
- лотки для бумаги

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативно-правовые акты:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (с изм. от 25.02.2022 № 20-ФЗ.)
2. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.2004 №171-ФЗ «О защите прав потребителей» (в ред. от 25.10.2007 N 234-ФЗ)
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года n 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с изм. на 1 апреля 2021 года)

Основные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования -М. : Юрайт,2022. -297с. - (Серия : Профессиональное образование). Электрон-ный // ЭБС Юрайт [сайт].- URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
2. Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж :учебник для среднего профессионального образования -М.:Академия.2018.-240с
3. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (b1): учеб. пособие для СПО / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 192 с. — (Серия : Профессиональное образование).
4. Ивлева Г. Г. Немецкий язык : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева.-3-е изд., испр. и доп.-М.: Юрайт,2022.-264с.- (Серия : Профес-сиональное образование) электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/444375>

Дополнительные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования - М. : Юрайт, 2022.-330с.- (Серия : Профессиональное образование). электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
2. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (a2-b1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 267 с. — (Профессиональное образование).
3. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) учебное пособие для среднего профессионального образования/С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 218 с.
4. Кравченко А.П. Немецкий язык для колледжей: Учебное пособие.- Ростов-на-Дону, ФЕНИКС, 2017.-462с

5. Зимина Л. И. Немецкий язык (a1–a2) : учебное пособие для среднего профессионального образования -3-е изд., испр. и доп.-М.: Юрайт,2022.-139 с.- (Профессиональное образование). электронный // ЭБС Юрайт [сайт].-URL: <https://biblio-online.ru/bcode/446434>

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.hotelnews.ru>
2. <https://xn--80akbvbiymwe1i.xn--p1ai/>
3. <https://hotelier.pro/>
4. <http://trend.hotelsinfoclub.ru/>
5. <https://dropdoc.ru/doc/1132249/planeta-otelej>
6. <https://5stars-mag.ru/about/>
7. <http://urait.ru>.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и приёма отчетов, а также сдачи обучающимися зачета.

Результаты обучения (приобретение практического опыта, освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<i>Приобретённый практический опыт:</i>	.
планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике

сбора информации и определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;	- мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
работы с автоматизированными системами управления гостиничного бизнеса	- мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
<i>Освоенные умения:</i>	
осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
выделять целевой сегмент клиентской базы;	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на

	<p>учебной практике;</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;	<ul style="list-style-type: none"> – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;	<ul style="list-style-type: none"> – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
планировать и прогнозировать продажи;	<ul style="list-style-type: none"> – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	<ul style="list-style-type: none"> – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
использовать программное обеспечение для совершенствования бронирования;	<ul style="list-style-type: none"> – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
использовать различные	мониторинг роста творческой самостоятельности

способы при продажах тарифных планов и тарифную политику гостиницы;	и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
осуществлять различные виды бронирования;	мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
использовать различные способы бронирования номерного фонда;	мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;	мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
работать с комментариями к бронированию	мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
<i>Усвоенные знания:</i>	
структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гос-	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике;

тиницы;	<ul style="list-style-type: none"> – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей;	<ul style="list-style-type: none"> – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
методы управления продажами с учетом сегментации;	<ul style="list-style-type: none"> – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;	<ul style="list-style-type: none"> – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;	<ul style="list-style-type: none"> – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
каналы и технологии продаж гостиничного продукта;	<ul style="list-style-type: none"> – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
ценообразование, виды тарифных планов и тарифную	<ul style="list-style-type: none"> – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения

политику гостиницы;	<p>практического опыта каждым обучающимся</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета <p>– дифференцированный зачёт по практике</p>
принципы создания системы "лояльности" работы с гостями;	<ul style="list-style-type: none"> – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета <p>– дифференцированный зачёт по практике</p>
методы максимизации доходов гостиницы;	<ul style="list-style-type: none"> – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета <p>– дифференцированный зачёт по практике</p>
критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;	<ul style="list-style-type: none"> – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета <p>– дифференцированный зачёт по практике</p>
виды отчетности по продажам.	<ul style="list-style-type: none"> – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета <p>– дифференцированный зачёт по практике</p>
особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;	<p>мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета

	– дифференцированный зачёт по практике
каналы прямых и непрямых продаж;	мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
виды бронирования;	мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
способы гарантирования и аннулирования бронирования;	мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
технологии работы с автоматизированными системами управления;	мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
тарифную политику;	мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
основные финансовые показатели деятельности отеля; политику взаимодействия с тур.	мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на

операторами, агентами и корпоративными партнерами.	учебной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
--	---

Формируемые компетенции	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на производственной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на производственной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на производственной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на производственной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на производственной практике; – оценка выполнения, составления и оформления

контекста.	отчета – дифференцированный зачёт по практике
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на производственной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на производственной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения практического опыта каждым обучающимся – оценка выполнения практических заданий на производственной практике; – оценка выполнения, составления и оформления отчета – дифференцированный зачёт по практике
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	– точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета. – правильность выбора, оформления бланков. – правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах. – правильность расчета потребности в трудовых ресурсах.
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	– правильность составления графика выхода на работу. – адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала. – правильность составления должностной инструкции. – адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций. – адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала. – правильность выбора способов и форм инструктирования персонала.

	<ul style="list-style-type: none"> – адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов. – адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице. – адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке. – владение лексическим и грамматическим минимумом. – логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей. – демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор. – соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче. – логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании. – уместное использование лексических единиц и грамматических структур.
<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом. – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам. – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций.
<p>ПДК 1. Осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом. – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам. адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций.
<p>ПДК 2. Использовать программное обеспечение для совершения бронирования.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом. – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам. адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций.
<p>ПДК 3. Организовывать выполнение сотрудниками</p>	<ul style="list-style-type: none"> – . точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом.

службы бронирования и продаж тарифных планов и тарифную политику гостиницы	– соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам. адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций.
--	--