

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 27.09.2019 13:28

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

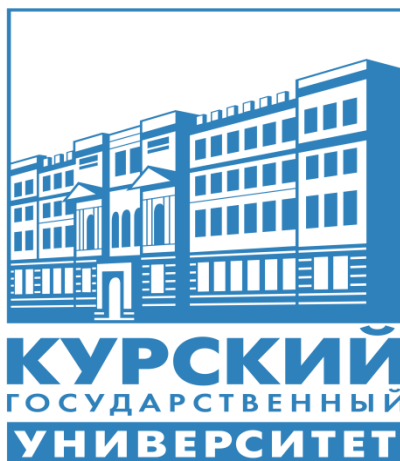
УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 30.09.2019 г., № 2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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



Курск 2019

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет».

Разработчик:

Косинова Ж.В., Макарова Я.А. – преподаватели колледжа коммерции, технологии и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет».

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр. 3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	23

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.14 Гостиничное дело** (базовой подготовки): ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» и соответствующих профессиональных компетенций и вида деятельности (ВД, ПК):

ВД 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.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программе повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессии рабочих (25627 Портье). Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля 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.

знать:

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
 - способы управления доходами гостиницы;
 - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
 - особенности работы с различными категориями гостей;
 - методы управления продажами с учётом сегментации;
 - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
 - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
 - каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
 - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
 - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
 - методы максимизации доходов гостиницы;
 - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 548 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося –480 часов, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося –336 час.;
- практических занятий - 156 часов;
- самостоятельной работы обучающегося –28 часа;
- учебной практики – 72 часа;
- производственной практики –72 часа;
- консультаций – 4;
- промежуточная аттестация – 18 часов;
- экзамен по модулю – 18 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы 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:

Код	Наименование результата обучения
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
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.

3.1. Тематический план профессионального модуля Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 4.1	Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	60	52	18		8		-	-
ПК 4.2	Раздел 2 Особенности работы службы бронирования	124	114	62		10		-	-
ПК 4.3	Раздел 3 Маркетинговые услуги в гостиничной деятельности	180	170	74		10		-	-
	Консультации	4							
	Учебная практика	72						72	
	Производственная практика	72							72
	Промежуточная аттестация	18							
	Экзамен по модулю	18							
	Всего:	548	336	156		28		72	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».

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	Уровень освоения	
1.	2.	3.	4.	
Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале		60		
МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж				
Тема 1.1. Из истории развития гостиничного бизнеса	Содержание	10		
	1	Гостиничный бизнес России в прошлом и на современном этапе	2	2
	2	Классификация гостиниц. Перспективы развития гостиничного бизнеса	2	2
	3	Перспективы развития гостиничного бизнеса на современном этапе	2	2
	Практические занятия		4	
	1	Семинар: «Становление гостиничного бизнеса в различные периоды жизни в России и за рубежом»	2	
2	Семинар: «Перспективы развития гостиничного бизнеса в России»	2		
Тема 1.2. Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология	Содержание	30		
	1	Гостиницы: понятие, характеристики и системы классификации	2	2
	2	Классификация гостиниц по уровню комфорта	2	2
	3	Прочие классификации гостиничных предприятий	2	2
	4	Классификация гостиниц в Российской Федерации	2	2
	5-6	Типология гостиниц	2	2
	7	Функциональное назначение гостиниц	2	2
	8	Особенности классификации гостиниц в Америке, Европе, Великобритании, России	2	2
	Практические занятия		4	
	1	Презентация Особенности классификации гостиниц в Америке, Европе, Великобритании и России	2	
	2	Анализ гостиниц города Курска, согласно российской классификации	2	
Тема 1.3. государственное	Содержание	10		

регулирование гостиничного дела	1-2	Лицензирование гостиничной деятельности	2	2
	3	Стандартизация гостиничных услуг	2	2
	4	Сертификация гостиничных услуг	2	2
	5	Показатели качества гостиничных услуг	2	2
МДК 04.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж				
Тема 1.4. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	Практические занятия		12	
	1	Взаимодействие службы бронирования с другими отделами гостиницы. Введение лексики, закрепление в упражнениях.	2	
	2	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	3	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	4	Составление монологических и диалогических сообщений.	2	
	5	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	6	Обобщение и систематизация лексического материала	2	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ			8	
Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.				
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучить Стандарты качества обслуживания при приеме гостей 2. Изучить Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. 3. Изучить должностные инструкции администратора службы бронирования. 4. Изучить должностные инструкции основного персонала службы бронирования. 5. Изучить Правила поведения персонала гостиницы. 6. Изучить должностные инструкции портье гостиницы. 				
Раздел 2 Особенности работы службы бронирования			124	
МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж				
Тема 2.1 Организация работы службы бронирования	Содержание		16	
	1	Служба бронирования: цели, основные функции, состав персонала, стандартное оборудование. Проблемы службы бронирования.	2	2
	2-3	Требования к обслуживающему персоналу. Организация рабочего места службы бронирования. Стандарты качества обслуживания. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования.	2	2
	4-5	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	2	2

	Практические занятия	6	
	1 Изучение нормативной документации, регулирующих деятельность гостиниц	2	
	2 Семинар: «Роль службы бронирования в гостиничном бизнесе»	2	
	3 Организация работы службы бронирования	2	
Тема 2.2 Бронирование номеров в гостинице	Содержание	36	
	1 Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования	2	2
	2 Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное	2	2
	3 Изучение способов гарантирования бронирования	2	2
	4 Способы бронирования. Способы резервирования мест в гостиницах	2	2
	5 Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице	2	2
	6 Бронирование с использованием Интернета и туроператора.	2	2
	7 Оформление заявок на бронирование через гостиничную систему АСУ. Характеристика АСУ, используемых в отелях.	2	2
	8-9 Каналы бронирования. Анализ международных систем бронирования «Amadeus», «Galileo», «Fidelio».	2	2
	10 Характеристика модулей гостиничных АСУ	2	2
	11 Особенности работы с оформлением подселения, работа с заполнением профайла гостя	2	2
	12 Особенности бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование, бронирование от компаний	2	2
	Практические занятия	12	
	1 Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.	2	
	2 Решение ситуационных заданий по работе модуля «Бронирование» - установление тарифов на бронирование, работа с бронированием мест и номеров.	2	
3 Оформление заказов на бронирование номеров. Решение ситуационных задач.	2		
4 Оформление групповых заявок на бронирование.	2		
5 Решение ситуационных задач на бронирование номеров.	2		
6 Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. Сравнительный анализ заявок на бронирование: индивидуальное, групповое, бронирование от компаний, туроператоров	2		
Тема 2.3 Оформление заказов на бронирование	Содержание	24	
	1 Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Виды оплаты бронирования	2	2

	2	Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании	2	2
	3	Взаимодействие гостиниц с различными организациями. Особенности взаимодействия гостиниц с туроператорами, организациями, компаниями.	2	2
	4	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский договор	2	2
	5	Анализ договорной документации гостиницы	2	2
	6	Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки операторов по бронированию.	2	2
	7	Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	2	2
	Практические занятия		10	
	1	Оформление заказов на бронирование.	2	
	2	Аннуляция бронирования при гарантированном и негарантированном бронировании.	2	
	3	Взаимодействие гостиниц с различными организациями.	2	
	4	Составление организационной структуры управления службы бронирования и размещения в крупной гостинице.	2	
	5	Решение ситуационных задач по ошибкам операторов по бронированию, по ведению телефонных переговоров	2	
Тема 2.4	Содержание		16	
Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования	1	Формы документации в деятельности службы бронирования. Отчеты по бронированию	2	2
	2	Принципы взаимодействия службы бронирования с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и другими отделами гостиницы	2	2
	Практические занятия		12	
	1	Оформление отчетов по бронированию гостиничных услуг. Взаимодействие службы бронирования с другими отделами гостиницы.	2	
	2	Оформление отчетов по бронированию гостиничных услуг. Взаимодействие службы бронирования с другими отделами гостиницы. Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ.	2	
	3	Оформление отчета о выплате комиссии. Расчет общей суммы комиссии для отчета о выплате	2	
	4	Составление схемы технологического процесса оформления отчета в модуле «Отчет». Решение ситуационных заданий.	2	

	5	Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2	
	6	Решение ситуационных заданий	2	
МДК 04.02 Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж				
Тема 2.5 Организация работы службы бронирования	Практические занятия		22	
	1	Служба бронирования. Структура. Введение лексики, закрепление в упражнениях.	2	
	2	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	3	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	4	Составление монологических и диалогических сообщений.	2	
	5	Персонал. Введение лексики, закрепление в упражнениях.	2	
	6	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	7	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	8	Составление монологических и диалогических сообщений.	2	
	9	Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования.	2	
	10	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
11	Обобщение и систематизация лексического материала	2		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ			10	
Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических и лабораторных работ, отчетов и подготовка к их защите.				
Примерная тематика домашних заданий:				
1. Составить бланк заявки гарантированного типа бронирования. 2. Составить заявку на продление проживания. 3. Составить заявку на бронирование номеров для туристских групп. 4. Составить технологическую схему операций по модулю «Бронирования» Fidelio Front Office. 5. Составить заявку на перевод из одного номера в другой. 6. Составить заявку на подселение к гостю.				
Раздел 3 Маркетинговые услуги в гостиничной деятельности			180	
МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж				
Тема 3.1 Характерные особенности гостиничного продукта	Содержание		26	
	1-2	Понятие гостиничного продукта, гостиничный продукт как комплекс услуг	4	2
	3	Характеристики и отличительные особенности гостиничного продукта	2	2
	4	Методы продвижения гостиничного продукта	2	2
	5	Понятие жизненного цикла гостиничного продукта	2	2
	6	Концепция жизненного цикла гостиничного продукта и его этапы	2	2

	7-8	Стратегии маркетинга гостиничной индустрии	4	2
	9	Продвижение гостиничного продукта. Изучение жизненного цикла гостиничного продукта как решение трех крупных проблем, встающих перед гостиницами.	2	2
	10	Методы продвижения гостиничного продукта	2	2
	Практические занятия		6	
	1	Разработка презентаций на тему: Виды гостиничных продуктов	2	
	2	Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания в гостиничной индустрии.	2	
	3	Презентация «Гостиничный продукт как комплекс услуг»	2	
Тема 3.2 Классификация потребностей гостя, запросы и предпочтения потребителя	Содержание		20	
	1	Понятие запросов и предпочтений потребителя в гостиничной индустрии	2	2
	2	Основные системы классификация потребностей гостя	2	2
	3	Определение потребительских ценностей в сфере гостиничного бизнеса	2	2
	4-5	Особенности маркетингового исследования потребительского поведения	4	2
	Практические занятия		10	
	1	Применение теории Маслоу в индустрии гостеприимства.	2	
	2	Разработка анкеты для выявления запросов и предпочтений потребителя	2	
	3	Критерий оценки качества гостиничного продукта как степень удовлетворения потребностей потребителя.	2	
	4	Семинар «Система социологических исследований в гостиничном бизнесе».	2	
	5	Оценка опыта потребителей и варианты действий предприятия в области маркетинга	2	
Тема 3.3 Методы изучения и оценки (анализа) потребительских запросов и предпочтении	Содержание		28	
	1-2	Методы изучения и оценки потребительских запросов и предпочтений	4	2
	3-4	Методы прогнозирования предпочтений и запросов потребителей	4	2
	5	Определение потребительских ценностей и удовлетворения потребителей	2	2
	6	Изучение и анализ системы ценностей потребителей	2	2
	7	Понятие и значение сегментации рынка гостиничных услуг.	2	2
	8	Характеристика признаков и методов сегментации	2	2
	Практические занятия		12	
	1	Маркетинговое исследование потребительских запросов и предпочтений.	2	
	2	Семинар «Психологические модели покупательских мотиваций»	2	
	3	Методы измерения степени удовлетворения потребителя.	2	
	4	Семинар «Модели кросс-культурного поведения»	2	
	5	Выявление перспективных сегментов рынка гостиничных услуг.	2	
	6	Семинар «Позиционирование гостиничных продуктов, понятие и значение»	2	

Тема 3.4 Последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционирования гостиничного продукта	Содержание		20		
	1	Рынок гостиничных услуг. Процесс целевого маркетинга	2	2	
	2	Сегментация рынка гостиничных услуг.	2	2	
	3	Определение целевого рынка. Позиционирование гостиничного продукта на рынке.	2	2	
	4	Понятия «ассортиментные группы и единицы гостиничных продуктов и услуг», «ассортиментная политика гостиницы».	2	2	
	5	Методы управления номенклатурой услуг в гостинице.	2	2	
	6	Анализ и управление текущим состоянием запасов по номенклатуре и ассортименту в гостинице.	2	2	
	7	Планирование рекламной компании.	2	2	
	Практические занятия		6		
	1	Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства. Просмотр презентаций по теме «Сегментирование гостиничного рынка».	2		
	2	Показатели широты, глубины и насыщенности ассортимента. Номенклатура основных групп показателей качества гостиничных услуг	2		
	3	Просмотр презентаций «Составление матрицы SWOT-анализа».	2		
	Тема 3.5 Особенности продаж номерного фонда гостиницы	Содержание		32	
		1	Система продвижения и каналы распределения основных гостиничных услуг	2	2
2		Каналы сбыта основных гостиничных услуг. Прямые продажи, агентские продажи основных гостиничных услуг.	2	2	
3		Система продвижения и каналы распределения дополнительных гостиничных услуг	2	2	
4		Каналы сбыта дополнительных гостиничных услуг	2	2	
5		Прямые продажи, агентские продажи дополнительных услуг	2	2	
6		Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия, особенности ценообразования в гостиничном бизнесе. Выбор методов ценообразования.	2	2	
7		Ценообразование на различных типах рынка	2	2	
8		Методика расчёта базисной цены гостиничного продукта	2	2	
9-10		Формирование ценовой политики гостиницы, характеристика и порядок применения скидок	4	2	
Практические занятия		12			
1		Факторы, влияющие на разработку и объём продаж гостиничного продукта	2		
2		Определение характеристик и оптимальной номенклатуры основных и дополнительных услуг	2		

		гостиницы.		
	3	Просмотр презентаций «Продажи номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы».	2	
	4	Анализ ценовой политики конкурентов.	2	
	5	Семинар «Ценовые стратегии в гостиничном бизнесе».	2	
	6	Выполнение расчёта себестоимости и стоимости гостиничного продукта.	2	
Тема 3.6 Специфика рекламы услуг и гостиничного продукта	Содержание		22	
	1	Реклама гостиничных предприятий, её роль и значение, функции, виды, правовая база	2	2
	2	Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, e-mail-маркетинг)	2	2
	3	Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования. PR: понятие, назначение, виды мероприятий	2	2
	4	Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы	2	2
	5	Методы оценки эффективности рекламы	2	2
	6	Критерии выбора средств рекламы гостиничными предприятиями	2	2
	7	Организация рекламной кампании. Методика разработки рекламной программы гостиничного предприятия.	2	2
	8	Выбор видов и носителей рекламы. Правила рекламы.	2	2
	Практические занятия		6	
	1-2	Разработка рекламной программы гостиничного предприятия.	4	
	3	Семинар «Позиционирование гостиничных продуктов и услуг».	2	
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж				
Тема 3.7 Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Практические занятия		22	
	1	Виды бронирования. Введение лексики, закрепление в упражнениях.	2	
	2	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	3	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	4	Составление монологических и диалогических сообщений.	2	
	5	Процедура бронирования.	2	
	6	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	7	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	8	Правила ведения телефонных переговоров с потребителями при бронировании. Введение лексики, закрепление в упражнениях.	2	
	9	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	

	10	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	11	Обобщение и систематизация лексического материала	2	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ			10	
<p style="text-align: center;">Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.</p> <p>Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических и лабораторных работ, отчетов и подготовка к их защите.</p>				
<p style="text-align: center;">Примерная тематика домашних заданий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составить письмо – подтверждение бронирования по заявке организации. 2. Составить письмо – подтверждение индивидуального бронирования. 3. Составить аннуляцию гарантированного и негарантированного бронирования. Указать отличия. 4. Ознакомиться с негарантированными случаями отказа бронирования в гостиницах. 5. Составить аннуляцию бронирования по предварительной плате. 6. Составить таблицу с перечнем отказа (аннуляции) бронирования. 				
<p>Учебная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организовать рабочее место службы бронирования 2. Принять заказ на бронирование через Интернет 3. Принять заказ на бронирование по телефону/факсу 4. Оформить заказ на бронирование номеров 5. Оформить заказ на бронирование услуг 6. Оформить заказ на бронирование дополнительных услуг 7. Забронировать номера/места 8. Забронировать дополнительные услуги 9. Оформить документацию на бумажных и электронных носителях 10. Аннулировать бронирование 11. Проинформировать потребителя о бронировании в Интернете <p>Проинформировать потребителя о бронировании по телефону/факсу</p>			72	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с предприятием 2. Ознакомление с Правилами предоставления гостиничных услуг, правилами проживания в гостинице. 3. Организация рабочих мест службы бронирования в гостинице. 4. Ознакомление с основными этапами обслуживания потребителей 5. Ознакомление со способами гарантированного бронирования 6. Групповое бронирование 			72	

- | | | |
|---|--|--|
| <ol style="list-style-type: none">7. Анализ заявок. Работа с заявками.8. Аннуляция бронирования.9. Альтернативный способ бронирования номера в гостинице с помощью интернета: достоинства и недостатки10. Подтверждение бронирования и способы отправки подтверждения.11. Работа с жалобами клиентов.12. Правила ведения телефонных переговоров.13. Техническая и технологическая документация по бронированию14. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказов на бронирование номеров.15. Составление отчетов по бронированию16. Особенности работы с модулями гостиничных АСУ17. Консультирование потребителя | | |
|---|--|--|

**в т.ч. 4 ч. консультации*

промежуточная аттестация – 18 часов;

экзамен по модулю – 18 часов.

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», тренажерного комплекса «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования, кабинет иностранного языка

Оборудование учебного кабинета «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»:

Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж:

стол аудиторный двухместный – 16 шт.;
стул аудиторный – 32 шт.;
стол преподавателя -1 шт.;
стул мягкий -3 шт.;
стол-тумба – 1 шт.;
шкаф для санодезды - 2 шт.;
шкаф с остеклением -4 шт.;
секция для хранения плакатов и др. – 1 шт.;
шкаф-пенал -1 шт.;
подставка для цветов -1 шт.;
доска аудиторная для написания мелом - 1 шт.;
экран проекционный с электроприводом Lumien -1 шт.;
проектор мультимедийный NECv260 1 – 1 шт.;
мобильный ПК (ноутбук) Asus K53S – 1 шт.

Оборудование кабинета иностранного языка:

стол офисный -1 шт.;
стул преподавателя- 1 шт.;
ученический стол -8 шт.;
ученический стул -16 шт.;
шкаф для документов -1 шт.;
комплект учебно-наглядных пособий «Страноведение»; учебно-методический комплекс дисциплины «Иностранный язык»; наглядные пособия (плакаты, карты); « Система правления Великобритании», «Лондон», «Объединенное королевство Великобритании и Северной Ирландии»; раздаточный текстовый материал; раздаточный грамматический материал

Оборудование кабинета иностранного языка:

стол преподавателя – 1 шт.;

стул преподавателя – 1 шт.;
ученические столы – 8 шт.;
ученические стулья – 16 шт.;
шкаф для документов – 1 шт.;
Географическая карта Великобритании и Лондона; таблица «Система государственного устройства Великобритании»

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

персональный компьютер в сборе – 1 шт.;
комплексная автоматизированная система управления отелем 1 С: Индустрия питания и гостеприимства. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях;
POS-терминал – 1 шт.;
стойка ресепшен – 1 шт.;
детектор валют – 1 шт.,
телефон – 1 шт.;
МФУ – 1 шт.;
сейф – 1 шт.;
шкаф для папок – 1 шт.;
лотки для бумаги – 1 шт.

Программа модуля включает в себя обязательную учебную и производственную практики

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Аитов, В. Ф. Английский язык (a1-v1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Ф. Аитов, В. М. Аитова, С. В. Кади. — 13-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08943-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/448454>.

2. Буренко, Л. В. Грамматика английского языка. Grammar in levels elementary – pre-intermediate: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. В. Буренко, О. С. Тарасенко, Г. А. Краснощекова; под общей редакцией Г. А. Краснощековой. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 227 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9261-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437709>.

3. Винтайкина, Р. В. Немецкий язык (B1): учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. В. Винтайкина, Н. Н. Новикова, Н. Н. Саклакова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 377 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12125-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/446858>.

4. 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). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/444578>.

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433890>.

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433891>.

7. Шпырня О.В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело» / Шпырня О.В. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 119 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78034.html>. — ЭБС «IPRbooks»

Дополнительные источники:

1. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт".

2. 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.

3. 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

4. Ивлева, Г. Г. Немецкий язык: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11049-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/444375>.

5. Ивлева, Г. Г. Справочник по грамматике немецкого языка: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12963-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/448651>.

6. 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..

7. Кузьменкова, Ю. Б. Английский язык + аудиозаписи в ЭБС : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. Б. Кузьменкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 441 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00804-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/433316>.

8. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 1: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09890-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437048>.

9. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 2: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 254 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09927-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437049>.

10. Миляева, Н. Н. Немецкий язык. Deutsch (A1—A2): учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08121-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/433888>.

11. Невзорова, Г. Д. Английский язык. Грамматика: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Д. Невзорова, Г. И. Никитушкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 213 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09886-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437254>.

12. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // СПС "Гарант Эксперт"

13. 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"

Журналы (электронные):

«ОТЕЛЬ»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель»

«Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.wise-travel.ru, свободный;
2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.hotelnews.ru, свободный;
3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.tourprom.ru, свободный;
4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.traveldailynews.com, свободный;
5. Сайт информационного портала «Новости туриндустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.travelmole.com, свободный.
6. http://www.dw-world.de/dw/article/0,,268275,00.html?maca=de-podcast_marktplatz-1374-xml-mrss обучающие лекции на немецкой радиоволне.
7. <http://www.hoteljob-international.de/> объявления с предложениями и запросами о работе в сфере гостиничного сервиса.
8. http://www.ciao.de/Erfahrungsberichte/Hotelfachmann_frau__137788
http://www.berufe-gastgewerbe.ch/d/hofa/img/I_hofa_08.pdf
<http://www.dehoga-nrw.de/262.html>
сайты с текстами-отзывами, описывающими производственную практику на различных позициях в отелях Германии и Австрии.
9. <http://www.gastgewerbe-magazin.de/>
<http://www.hotelier.de/hotellerie/>
ON-Line журналы, издаваемые для сферы гостиничного сервиса.
10. <http://www.weserbergland.net/>
<http://www.eggerts.de/>
<http://www.kaliebe.de/>
<http://www.bareiss.com/>
<http://www.schloss-doettingen.de/data/index.php>
<http://www.ostseelandhaus.de/Indexa.html>
<http://www.hotel-hoehenblick.de/>

4.3. Общие требования к организации 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 и производственной практикам 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».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

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.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

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	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов

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

для выполнения задач профессиональной деятельности	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