**Федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение «михайловский экономический колледж-интернат»**

**министерства труда и социальной защиты российской федерации**

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА ПО**

**СПЕЦИАЛЬНОСТИ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

*(указать код и наименование специальности)*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

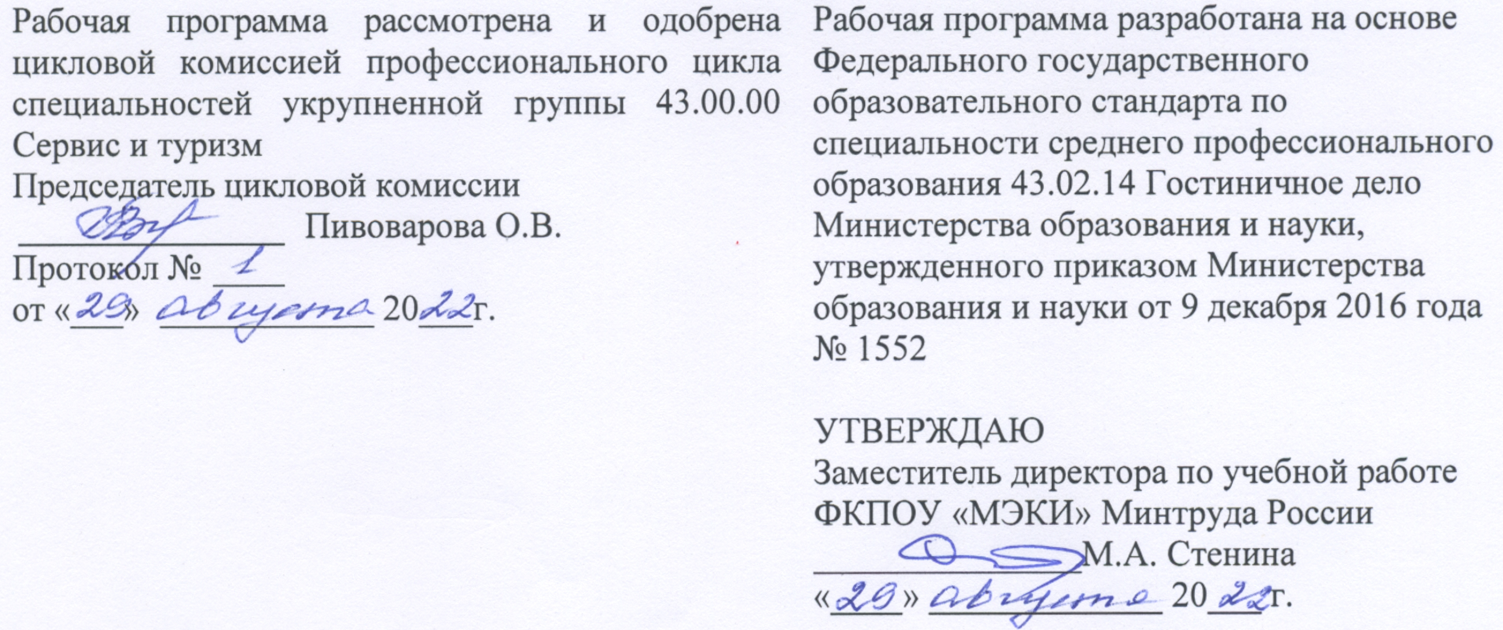
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

*(Индекс и наименование в соответствии с учебным планом)*

Михайлов

2022 год



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ **ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** для специальности **43.02.14 Гостиничное дело.**

Разработчики:

Дягилева С.В., преподаватель ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России;

Пивоварова О.В., преподаватель ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России;

Сидоренко И.Н., преподаватель ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России;

Журавлева М.А., преподаватель ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России;

Зуева К.В., преподаватель ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России.

Программа согласована с представителями работодателей:

Работодатель:

Эксперты:

«\_\_\_» 20\_\_\_г.

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. | СОГЛАСОВАНО: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. |

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | 4 |
|  | **РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | 6 |
|  | **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | 9 |
|  | **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | 18 |
|  | **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | 22 |

**1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

(*индекс и название программы профессионального модуля)*

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности(ям) СПО

**43.02.14 Гостиничное дело**

*(код, название специальности, базовой или углубленной подготовки)*

входящей в укрупненную группу специальностей

**43.00.00 Сервис и туризм**

*(код, название группы)*

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников индустрии гостеприимства при наличии среднего (полного) общего или профессионального образования. Опыт работы не требуется.

в части освоения основного вида деятельности (ВД):  
**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

*(указывается вид деятельности в соответствии с ФГОС СПО по специальности)*

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

**1.2. Цели и задачи программы производственной практики – требования к результатам освоения практики**

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения производственной практики должен:

**иметь практический опыт:**

* в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
* в разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
* в 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. Количество часов на освоение программы производственной практики: 36 часов.**

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Результатом освоения программы производственной практики (по профилю специальности) профессионального модуля является овладение студентом видов деятельности 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 обслуживания гостей. |
| 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, применять стандарты антикоррупционного поведения. |
| 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 языке. |
| ОК 11. | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

Исходя из рабочей программы воспитания ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России в результате освоения профессионального модуля у студента должны формироваться следующие личностные результаты (ЛР):

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Личностные результаты (ЛР) реализации программы воспитания**  **(основные)** |
| ЛР 1 | Российская гражданская идентичность, патриотизм, уважение к своему народу, чувства ответственности перед Родиной, гордости за свой край, свою Родину, прошлое и настоящее многонационального народа России, уважение государственных символов (герб, флаг, гимн) |
| ЛР 2 | Гражданская позиция как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности; участие в студенческом самоуправлении. |
| ЛР 3 | Готовность к служению Отечеству, его защите |
| ЛР 4 | Сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, а также различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире |
| ЛР 5 | Сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности |
| ЛР 6 | Толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения, способность противостоять идеологии экстремизма, национализма, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам и другим негативным социальным явлениям |
| ЛР 7 | Навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности |
| ЛР 8 | Нравственное сознание и поведение на основе усвоения общечеловеческих ценностей |
| ЛР 9 | Готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности |
| ЛР 10 | Эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, общественных отношений; уважение к эстетическим культурным ценностям |
| ЛР 11 | Принятие и реализацию ценностей здорового и безопасного образа жизни, потребности в физическом самосовершенствовании, занятиях спортивно-оздоровительной деятельностью, неприятие вредных привычек: курения, употребления алкоголя, наркотиков |
| ЛР 12 | Бережное, ответственное и компетентное отношение к физическому и психологическому здоровью, как собственному, так и других людей, умение оказывать первую помощь |
| ЛР 13 | Осознанный выбор профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем |
| ЛР 14 | Сформированность экологического мышления, понимания влияния социальноэкономических процессов на состояние природной и социальной среды; приобретение опыта эколого-направленной деятельности; проявление бережного отношения к защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой |
| ЛР 15 | Ответственное отношение к созданию семьи на основе осознанного принятия ценностей семейной жизни |
| **Личностные результаты (ЛР) реализации программы воспитания, определенные**  **отраслевыми требованиями к деловым качествам личности** | |
| ЛР 16 | Уважение к выбранной профессии/специальности, понимание ее значимости |
| ЛР 17 | Потребность в профессиональном развитии, карьерном росте. |
| ЛР 18 | Осуществление поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ЛР 19 | Работа в коллективе и команде, эффективное взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами. |
| **Личностные результаты (ЛР) реализации программы воспитания,**  **определенные субъектом Российской Федерации** | |
| ЛР 20 | Внесение личного вклада в развитие экономики региона Рязанской области |
| **Личностные результаты (ЛР) реализации программы воспитания,**  **определенные ключевыми работодателями** | |
| ЛР 21 | Заинтересованность в трудоустройстве на предприятиях Рязанской области |
| ЛР 22 | Открытость к текущим и перспективным изменениям в мире труда, готовность к освоению новых компетенций и к изменению условий труда, демонстрирующий навыки самообразования и саморазвития |
| ЛР 23 | Демонстрация навыков противодействия коррупции |
| **Личностные результаты (ЛР) реализации программы воспитания,**  **определенные субъектами образовательного процесса** | |
| ЛР 24 | Уважение к колледжу, традициям, участникам образовательного процесса |
| ЛР 25 | Демонстрация интереса к общественной работе, инициативы, исполнительности |

**3. Тематический план и содержание производственной практики (по профилю специальности)**

**3.1.Тематический план производственной практики (по профилю специальности)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код ПК** | **Наименование тем учебной практики** | **Количество часов по темам** |
| ПК 1.1.  ПК 1.2.  ПК 1.3. | Тема 1. Структура, функции и должностные обязанности сотрудников службы приема и размещения гостиницы | **8** |
| Тема 2. Заезд, регистрация, размещение гостя и выезд гостей | **46** |
| Тема 3. Обслуживание гостей в процессе проживания | **6** |
| Тема 4. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения | **10** |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | **2** |

**3.2. Содержание учебной практики**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование тем учебной практики** | **Содержание видов работ учебной практики** |
| **Тема 1**. Структура, функции и должностные обязанности сотрудников службы приема и размещения гостиницы. | 1. Ознакомление с общими сведениями о гостинице, месте гостиницы на рынке гостиничных и туристских услуг   2. Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале (студенту необходимо ознакомиться с квалификационными требованиями к сотрудникам службы приема и размещения, правами и обязанностями сотрудников службы, должностными инструкциями; с организационной структурой службы приема и размещения; с организацией рабочего места администратора гостиницы (дома отдыха); с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; со способами предоставления гостю информации о гостиничных услугах. |
| **Тема 2.** Заезд, регистрация, размещение гостя и выезд гостей | 3. Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы (студент должен ознакомиться с процедурой регистрации и размещения клиентов; ознакомиться с видами работ, относящихся к службе портье и поэтажной службе; с работой бизнес – центра, сервис – бюро и другими подразделениями; с порядком составления программ организации досуга и отдыха гостей, с приемом заказов и организации предоставления услуг экскурсионного, спортивно-оздоровительного, культурно-зрелищного назначения, а также контроль за их выполнением; с процедурой выписки гостей, порядком расчета за проживание и дополнительные платные услуги; с видами и методами оплаты за предоставленные гостиницей услуги; с проверкой наличия и сохранности предметов оборудования и оснащения номера, забытых вещей.  4. Контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества (студент должен ознакомиться с порядком работы с просьбами и жалобами гостей). |
| **Тема 3.** Обслуживание гостей в процессе проживания |
| **Тема 4.** Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения |

**3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

**3.1. Тематический план профессионального модуля**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа студента, курсовая работ (проект)** *(если предусмотрены)* | **Объем часов** |
| **1** | **2** | **3** |
| **Раздел 1. Организация работы службы бронирования и продаж и технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах** | | ***579*** |
| **МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** | | **342** |
| **Тема 1. 1 Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами** | ***Содержание*** | **6** |
| 1. Служба бронирования и продаж: основные функции, состав персонала, оборудование. |
| 2. Требования к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж. |
| 3. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж. |
| **Тема 1.2 Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании** | ***Содержание*** | **37** |
| 1. Технологический цикл обслуживания гостей. Определение и показатели бронирования. Источники получения запросов на бронирование. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. |
| 2. Способы резервирования мест в гостиницах. Групповое и коллективное бронирование и их особенности. |
| 3. Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование. Виды заявок и действия по ним. Формы заявок на бронирование. |
| 4. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. |
| 5. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. |
| 6. Ознакомление с технологией on-line бронирования. |
| 7. Ошибки операторов при бронировании. |
| ***Практические занятия*** | ***20*** |
| 1. Оформление и составление различных видов заявок и бланков на бронирование |
| 2. Оформления заявок на бронирование, аннулирование и изменения бронирования и их регистрация |
| 3.Отработка процедуры бронирования с применением электронной базы отеля |
| **Тема 1.3 Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования** | ***Содержание*** | **8** |
| 1. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). |
| 2. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. |
| ***Практические занятия*** | **42** |
| 1. Подготовка рабочего места к работе. Индивидуальное, групповое, коллективное и бронирование от компаний с использованием профессиональных программ |
| 2. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования с использованием профессиональных программ |
| 3. Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ |
| 4.Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей |
| **Тема 1.4 Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями** | ***Содержание*** | **12** |
| 1. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. |
| ***Практические занятия*** | **4** |
| 1. Разбор практических ситуаций «Правила ведения телефонных переговоров» |
| 2. Освоение технологии ведения телефонных переговоров. |
| **Тема 1.5 Тема**  **Выявление, формирование и стимулирование спроса на гостиничные услуги** | ***Содержание*** | **28** |
| 1. Управление маркетинговой деятельностью отеля. Службы маркетинга и продаж отеля |
| 2. Основные концепции гостиниц. Особенности глобализации в индустрии гостеприимства |
| 3. Организация продажи номерного фонда |
| 4. Сбытовая политика гостиничных предприятий. Принципы работы с корпоративными клиентами. Договорные отношения с юридическими лицами. Особенности электронных продаж |
| 5. Основные показатели экономической деятельности гостиницы. Загрузка номерного фонда и глубина продаж |
| ***Практические занятия*** | **20** |
| 1. Разработка схемы сбыта в гостинице по заданным характеристикам |
| 2. Подготовка коммерческого предложения для корпоративного клиента |
| 3. Расчет показателей экономической эффективности гостиницы и глубины продаж |
| 4. Анализ работы сайта с точки зрения продвижения услуг отеля |
| 5. Расчет экономической эффективности рекламы отеля |
| **Тема 1.6. Особенности работы с клиентами** | ***Содержание*** | **12** |
| 1. Потребители гостиничных услуг. Процесс принятия решения о покупке |
| 2. Сегментирование клиентов. Пакеты услуг. Программы лояльности |
| 3. Техника продаж гостиничных услуг. Стандарты телефонного разговора в гостеприимстве, использование речевых клеше |
| ***Практические занятия*** | **37** |
| 1. Определение варианта размещения для определенного сегмента потребителей |
| 2. Применение различных техник при осуществлении продаж гостиничных услуг |
| 3. Выявление предпочтений потребителей гостиничных услуг |
| 4. Решение ситуативных задач |
| 5. Отработка использования речевых клеше при ведении телефонного разговора |
| 6. Разработка пакетов гостиничных услуг |
| **Тема 1.7. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия** | ***Содержание*** | **27** |
| 1. Ценообразование в гостиничном бизнесе. Выбор метода ценообразования |
| 2. Ценовые стратегии гостиничных услуг |
| 3. Тарифы, применяемые в гостиницах |
| 4. Формирование тарифной политики |
| ***Практические занятия*** | **19** |
| 1. Расчет общих затрат гостиницы на комиссионное вознаграждение турфирмам |
| 2. Расчет стоимости проживания, используя ценовые предложения |
| 3. Определение общего дохода гостиницы (распределение прибыли) |
| 4. Разработка программы лояльности для гостей отеля |
| **Тема 1.8 Психологические аспекты покупательского поведения современного потребителя гостиничных услуг** | ***Содержание*** | **16** |
| 1. Мотивационно-целевая направленность клиента |
| 2. Психологическая типология клиентов |
| 3. Психологические процессы, влияющие на технологию продаж |
| 4. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений |
| 5. Возражения клиентов |
| ***Практические занятия*** | **8** |
| 1. Выявление потребностей потребителя услуг |
| 2. Определение путей работы с проблемными клиентами |
| 3. Манипуляции в продажах |
| 4. Управление возражениями клиентов |
| **Тема 1.9 Психология стимулирования продаж гостиничного продукта** | ***Содержание*** | **15** |
| 1. Коммуникация в маркетинге |
| 2. Психология пиара в гостиничной индустрии |
| 3. Использование элементов фирменного стиля гостиничного предприятия |
| 4. Учет психологических аспектов при создании рекламной продукции |
| 5. Психология цвета. Влияние эмоционального аспекта на восприятие продукта |
| 6. Психолингвистика рекламного текста |
| 7. Социально-психологическая эффективность маркетинговой деятельности |
| ***Практические занятия*** | **8** |
| 1.Разработка PR-акций для гостиничного предприятия, услуг гостеприимства |
| 2.Анализ использования цветовой гаммы на сайтах гостиничных предприятий |
| 3.Отработка умений работы с текстом рекламного объявления |  |
| ***Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа***  1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж  2.Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.  3.Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.  4. Подготовка аналитической справки о перспективах развития гостиничного бизнеса  5. Изучение цен предприятий гостеприимства | | **12** |
| ***Комплексный экзамен по МДК I семестр, II семестр*** | | ***9*** |
| **МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж** | | **81** |
| **Тема 1.1. Речевой этикет в работе службы бронирования и продаж** | ***Содержание*** | **12** |
| ***Практические занятия*** |
| 1. Речевой этикет при ведении телефонных переговоров. |
| 2. Правила получения и передачи необходимой информации о гостинице. |
| 3.Речевые стандарты (слова и фразы), сокращения и акронимы английского языка, употребляемые при процедуре бронирования. |  |
| **Тема 1.2. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке** | ***Содержание*** | **18** |
| ***Практические занятия*** |
| 1. Служба бронирования. Структура. Персонал. |
| 2. Виды и способы бронирования. |
| 3. Речевые клише при описании номерного фонда (виды и количество номеров, цены, оснащение номеров). |
| 4. Процедура бронирования. Речевые стандарты (слова, фразы) при процедуре бронирования. |
| 5. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования в конкретных речевых ситуациях:  - иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер;  - иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей;  - представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;  - представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;  - представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента;  - представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов. |
| **Тема 1.3. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при процедуре бронирования и продаж на английском языке** | ***Содержание*** | ***20*** |
| ***Практические занятия*** |
| 1. Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Коммуникация с гостями в процессе бронирования и продаж на английском языке |
| 2. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. |
| 3. Презентация услуг гостиницы на иностранном языке. |
| 4. Ведение диалогов с гостями при бронировании и продажах на английском языке в следующих ситуациях:  - иностранный гость бронирует себе номер индивидуально и хочет получить информацию о ресторанах отеля;  - группа иностранных гостей бронируют себе номера самостоятельно и хотят получить дополнительную информацию об отеле;  - иностранная компания бронирует номер категории VIP для своего руководителя и просит заказать ему билеты в театр;  - турфирма бронирует номер для иностранной семьи с детьми и хочет получить информацию об услугах отеля для гостей с детьми;  - турфирма бронирует номера для группы туристов и хочет уточнить информацию о платных услугах отеля;  - турфирма бронирует номера для группы туристов и хочет уточнить информацию о достопримечательностях города и экскурсиях. |
| **Тема 1.4. Письменные речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке** | ***Содержание*** | ***16*** |
| ***Практические занятия*** |
| 1. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. |
| 2. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи. |
| 3. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях:  - иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер;  - иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;  - представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;  - представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;  - представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента;  - представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов. |
| 4. Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства в ситуациях, связанных с бронированием и продажами. |
| 5. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Речевые клише при извинениях и вежливом отказе на английском языке. |
| ***Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа***  1. Составление монологического высказывания «Презентация услуг гостиницы».  2. Составление диалога при процедуре бронирования.  3. Решение конфликтной ситуации при процедуре бронирования. | | ***6*** |
| ***Комплексный экзамен по МДК I семестр, II семестр*** | | ***9*** |
| **Учебная практика**  **Виды работ**   1. Организация рабочего места. Комплектация пакета документов, необходимых для осуществления процесса бронирования гостиничных мест 2. Регистрация и документальное оформление группового, коллективного и индивидуального бронирования с использованием телефона, факса, Интернета и туроператора на указанные периоды 3. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. 4. Оформление заявок на бронирование и внесение необходимых данные в АСУ отеля, предварительное расселение гостей. 5. Оформление подтверждений о резервировании номеров. 6. Оформление бланков при неявке, отмене и аннуляции бронирования. 7. Формирование и распечатка отчетов по бронированию 8. Формирование прогноза загрузки номерного фонда на отчетную дату и составление графиков заезда гостей 9. Составление анкеты для изучения мнений и ожиданий потребителей гостиничных услуг 10. Разработка и проведение мини-опроса 11. Проведение анализа конкурентоспособности гостиницы через официальный сайт гостиницы 12. Анализ рекламного сообщения 13. Анализ рекламного ролика гостиницы 14. Разработка мероприятий по продвижению гостиничной услуги и формированию лояльности клиентов 15. Написание текста рекламного объявления по радио 16. Отработка умений по продажам гостиничной услуги | | ***108*** |
| **Производственная практика**  **Виды работ**   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. 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 4. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 5. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле 6. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 7. Оформление принятых заявок на резервирование номеров 8. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 9. Внесение изменений в заказ на бронирование 10. Определение концепции отеля 11. Описание целевого сегмента отеля 12. Определение конкурентных преимуществ отеля 13. Описание действующих в отеле пакетов услуг и программ лояльности 14. Анализ действующих тарифов в отеле, формирование ценовой политики 15. Анализ сайта как инструмента продаж | | ***36*** |
| ***Экзамен по ПМ*** | | ***12*** |
| ***Всего*** | | ***579*** |

**4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета организации деятельности сотрудников службы бронировании и продаж и тренажерного комплекса стойка приема и размещения с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: посадочные места по количеству обучающихся; комплект бланков документации службы бронирования и продаж; комплект учебно-методической документации; наглядные пособия (образцы заявок, договоров, карт гостя и т.д.), стойка Reseption.

Технические средства обучения: компьютеры, мультимедиапроектор, телефон, факс, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, подключение к глобальной сети Интернет.

Оборудование тренажерного комплекса:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:

- автоматизированное рабочее место работника службы бронирования;

- телефон;

- настенные часы;

- факс;

- копировальный аппарат;

- стеллаж для регистрационных карточек;

- стойка для хранения ключей;

- машинка для кредитных карт (имитация);

- компьютерный терминал с принтером;

- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;

- стеллаж для ваучеров;

- сейф;

- место хранения наличности.

**4.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"
2. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .
3. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ехина. - 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 240с.
4. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2020 – 200с..
5. 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
6. 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>
7. Безкоровайная Г.Т. Planet of English: Учебник английского языка: учебник для студентов учреждений сред.проф. образования / Г.Т. Безкоровайная. - М.: Издательский центр "Академия", 2017.
8. Голубев А.П. Английский язык : учебник для студентов учреждений сред.проф. образования / А.П. Голубев, Н.В. Балюк, И.Б. Смирнова. - 14-е изд., стер. - М.: Издательский центр "Академия", 2020. - 336 с.
9. Агабекян И.П. Английский язык для ссузов : учебное пособие, И. П. Агабекян –Москва : Проспект, 2021. – 288 с.
10. Воробьева, С. А. Английский язык для эффективного менеджмента. Guidelines for better management skills : учебное пособие для СПО / С. А. Воробьева. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 260 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04200-9. https://www.biblio-online.ru/viewer/92240F25-5CB7-4946-9E74-09012F025BEB#page/1
11. Левченко, В. В. Английский язык. General english : учебник для СПО / В. В. Левченко, Е. Е. Долгалёва, О. В. Мещерякова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 278 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01553-9. https://www.biblio-online.ru/viewer/9A17ECD6-A562-4EF1-A293-0F5F5FC351D2#page/1
12. Кузьменкова, Ю. Б. Английский язык + аудиозаписи в эбс : учебник и практикум для СПО / Ю. Б. Кузьменкова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 441 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-7779-0. https://www.biblio-online.ru/viewer/494C25F9-747F-4017-AF10-6B9CF6E7D9AA#page/1

**Дополнительные источники:**

Журналы:

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель».

Электронные издания (электронные ресурсы):

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\_article=7830

2. http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/

3. http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/

4. <http://prohotel.ru/>

5. Abby Lingvo Live [Электронный ресурс] Англо-русский. Русско-английский словарь.- Режим доступа: <https://www.lingvolive.com/ru-ru?lol=true&utm_source=lingvo-online.ru&utm_medium=301redirect&utm_campaign=reg+landing> -.

# 6. Cambridge Dictionary [Электронный ресурс]- англо-английский словарь. Режим доступа: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/british/>.

# 7. Cambridge Dictionary. Grammar [Электронный ресурс] – статьи по грамматике английского языка. Режим доступа: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/british/>.

# 8. Learn how to speak English fast like a native speaker [Электронный ресурс] - подборка аудиофайлов по деловому английскому языку Режим доступа: <http://www.teacherphilenglish.com/englishphil/video_list.php?catid=9>

# 9. British Council [Электронный ресурс] – Сайт обучения английскому. Режим доступа: <http://learnenglish.britishcouncil.org/en/listening>

# 10. Lingualeo [Электронный ресурс] - сборник аудио, грамматических, лексический материалов для изучения английского языка. Режим доступа: <http://lingualeo.com/ru> -

**4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Занятия проводятся в учебном кабинете организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж с применением тренажерного комплекса стойка приема и размещения, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

Изучению профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж должны предшествовать учебные дисциплины Организация гостиничного дела, «Основы маркетинга гостиничных услуг», «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности».

Учебная и производственная практики по модулю проводятся концентрированно.

К прохождению производственной практики допускаются студенты успешно сдавшие экзамен по междисциплинарному курсу и имеющие положительную оценку по учебной практике; к экзамену по модулю – студенты, успешно сдавшие экзамен по междисциплинарному курсу, имеющие положительную оценку по учебной и производственной практике.

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

**4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты**  **(освоенные профессиональные и**  **общие 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 | - оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; - планировать и прогнозировать продажи;  - определять функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;  - дифференцировать рынок гостиничных услуг и определять современные тенденции развития гостиничного рынка;  - дифференцировать виды каналов сбыта гостиничного продукта. | Тестирование  Собеседование  Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента)  Оценка выполнения практического задания  Защита отчета по учебной и производственной практикам  Экзамен |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | - организовывать деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;  - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта;  -оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;  - 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;  - проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. | Тестирование  Собеседование  Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента)  Оценка выполнения практического задания  Защита отчетов по учебной и производственной практикам  Экзамен |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | - контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;  - определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;  - оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;  - определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;  - разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта. | Тестирование  Собеседование  Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента)  Оценка выполнения практического задания  Защита отчетов по учебной и производственной практикам  Экзамен |
| ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | - Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;  - Анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части;  - Определять этапы решения задачи;  - Выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;  - Составлять план действия и определять необходимые ресурсы;  - Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;  - Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) | Собеседование  Защита отчетов по учебной и производственной практикам |
| ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | - Определять задачи для поиска информации;  - Определять необходимые источники информации;  - Планировать процесс поиска информации и структурировать получаемую информацию;  - Выделять наиболее значимое в перечне информации;  - Оценивать практическую значимость результатов поиска и оформлять результаты поиска | Собеседование  Защита отчетов по учебной и производственной практикам |
| ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;  - Применять современную научную профессиональную терминологию;  - Определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования | Собеседование  Защита отчетов по учебной и производственной практикам |
| ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | - Организовывать работу коллектива и команды;  - Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности | Собеседование  Защита отчетов по учебной и производственной практикам |
| ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | - Излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;  - Проявлять толерантность в рабочем коллективе | Собеседование  Защита отчетов по учебной и производственной практикам |
| ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения | - Описывать значимость своей профессии (специальности);  - Раскрывать сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии | Собеседование  Защита отчетов по учебной и производственной практикам |
| ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | - Соблюдать нормы экологической безопасности; - Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) | Собеседование  Защита отчетов по учебной и производственной практикам |
| ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности | - Использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;  - Применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;  - Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) | Собеседование  Защита отчетов по учебной и производственной практикам |
| ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | - Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;  - Использовать современное программное обеспечение | Собеседование  Защита отчетов по учебной и производственной практикам |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | - Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;  - Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;  - Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы | Собеседование  Защита отчетов по учебной и производственной практикам |
| ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, 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, определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;  - Презентовать бизнес-идею и определять источники финансирования | Собеседование  Защита отчетов по учебной и производственной практикам |
| Аттестация по ПМ |  |  |

Контроль и оценка результатов освоения обучающимися профессионального модуля в части достижения личностных результатов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Код*** | ***Критерии оценки*** | ***Формы и методы оценки*** |
| ЛР 1 | Проявление дисциплинированности, умения организовать свою деятельность, взаимодействия с преподавателем, одногруппниками | Собеседование.  Работа на лекционных занятиях, комбинированных уроках.  Работа на лабораторно-практических занятиях, выполнение контрольных, самостоятельных, тестовых работ.  Участие во внеаудиторных/конкурсных мероприятиях (олимпиады, конкурсы, викторины, чемпионаты и пр.)  Выполнение учебной/производственной практики |
| ЛР 2 |
| ЛР 3 | Проявление дисциплинированности, ответственности, умения организовать свою работу и работу в группе с соблюдением правил и норм ОТ и ТБ.  Демонстрация примеров своего ответственного гражданского поведения, проявления добросердечности. |
| ЛР 4 |
| ЛР 5 |
| ЛР 6 |
| ЛР 7 |
| ЛР 8 |
| ЛР 9 | Проявление дисциплинированности, ответственности, самостоятельности, умения доносить информацию до аудитории, участвовать в дискуссии, отстаивать свою точку зрения, анализировать и обобщать информацию |
| ЛР 10 |
| ЛР 11 |
| ЛР 12 |
| ЛР 13 |
| ЛР 14 | Реализация самостоятельности, творческого подхода, способности подбирать и анализировать информацию, проводить необходимые работы поискового, исследовательского, аналитического характера, умения работать в группе/команде. |
| ЛР 15 |
| ЛР 16 |
| ЛР 17 |
| ЛР 18 | Инициирование обсуждения социально-значимой информации, высказывания своего мнения по данной информации, выработка своего отношения к ней |
| ЛР 19 |
| ЛР 20 |
| ЛР 21 |
| ЛР 22 | Инициирование и поддержка исследовательской деятельности, демонстрация навыков самостоятельного решения теоретической/практической проблемы. |
| ЛР 23 |
| ЛР 24 |
| ЛР 25 |