

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЕВЕРО-ОСЕТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТОРГОВО-
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля

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

для специальности СПО (ППССЗ)

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Владикавказ
2022

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой комиссией
экономических дисциплин,
дисциплин сервиса и туризма

Протокол № 10
от «05» 07 2022 г.

Председатель ПЦК

 Э.А. Кубалова

СОГЛАСОВАНО

Методист

 З.А. Дзантиева
«05» 07 2022 г.

Заведующий практикой

 С.А. Маргиева
«5» июль 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УВР

 И.М. Дзучева
«05» 07 2022 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552.

Разработчики: преподаватели Дзагоева Дзерасса Маратовна, Хугистова Фатима Шамильевна.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ	17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ	21

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

1.1. Область применения примерной рабочей программы

Примерная рабочая программа профессионального модуля является частью примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции, личностные компетенции:

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
ПК 4. 1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

1.2.3. Перечень личностных результатов

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и

	чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.
ЛР 13	Стрессоустойчивость, коммуникабельность.
ЛР 14	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.
ЛР 15	Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованиям.
ЛР 16	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	в: <ul style="list-style-type: none"> - 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:	<ul style="list-style-type: none"> - 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:	<ul style="list-style-type: none"> - 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;

	<ul style="list-style-type: none">- методы максимизации доходов гостиницы;- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;- виды отчетности по продажам.
--	--

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – **520 часов.**

Из них на освоение МДК 04.01 - **214 часов**, МДК04.02 – **36 часов**
на практики учебную - **72 часа** и производственную - **150 часа**
самостоятельная учебная работа – **22 часа.**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования профессионального модуля * разделов	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч. курсовая проект (работа)*, часов	всего, часов	в т.ч. курсовой проект (работа)*, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	244	214	90	20	20	*		
	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	40	36	36		2			
ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК9, ОК10	ОК7, Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	70	66	22		*	*	*	*
ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК9, ОК10	ОК7, Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	144	132	80		*	*	*	*
ПК 4. 3. ОК1-ОК5, ОК9, ОК10	ОК7, Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	70	52	24					
	Учебная практика, часов	72						72	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	150							150
	Экзамен (квалификационный)	14							
	Всего:	520	250	126	20	20	*	72	150

* Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отлагательного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций

2.2. 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
1	2	3
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		70
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		66
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание	22
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.	2
	Классификация гостиниц. Типы номеров.	2
	Характеристика основных гостиничных служб. Жизнедеятельность гостиницы.	4
	Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей.	2
	Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.	2
	Каналы продаж гостиничного продукта.	2
	Показатели оценки деятельности гостиницы.	2
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	2
Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	4	
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы	Содержание	22
	Речевые стандарты при бронировании и продажах.	2
	Организация и ведение переговорного процесса.	2

бронирования и продаж с гостями.	Понятие, цели, виды переговоров.	2
	Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.	2
	Письменная коммуникация.	2
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.	2
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2
	Понятие клиентоориентированности.	2
	Создание благорасположения (гудвилл)	2
	Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10
	Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж.	2
	Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.	2
	Составление алгоритма работы с гостем по телефону.	2
	Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2
Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта	2	
Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	Содержание Служба бронирования. Структура. Персонал. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер; иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; 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.	12
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1		4
1. Определение задач управления каналами продаж (сбыта) 2. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг		

3. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора		
4. Особенности проведение переговоров с представителями разных стран		
5. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы		
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.		108
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		96
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж		
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание	20
	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования	4
	Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	2
	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности	2
	Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.	2
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования.	2
	Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	2
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10
	Тарифная политика и ее формирование.	2
	Алгоритм действий при бронировании разными способами.	4
	Бронирование номерного фонда в зависимости от запроса.	2
	Использование программного обеспечения для совершения бронирования.	2
	Алгоритм работы с жалобами гостей.	2
Тема 2.2. Особенности работы с	Содержание	16
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных.	2

клиентами	Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2
	Ошибки операторов по бронированию.	2
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.	2
	Прямые и не прямые каналы бронирования.	2
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.	2
	Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	24
	1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2
	2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2
	3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	2
	4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2
	5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	4
	6. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2
	7. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2
8. Формирование пакетов услуг гостиницы	2	
9. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2	
10. Формирование программ лояльности клиентов	2	
11. Методы формирования пакета лояльности клиентов	2	
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	Содержание	10
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.	2
	Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками.	2
	Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	24

	Профессиональная автоматизированная программа.	2
	Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	4
	Профессиональная автоматизированная программа. Работа с формами по бронированию.	4
	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	2
	Формирование плана загрузки номерного фонда на день. Составление графиков заезда гостей.	4
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Содержание	6
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2
	Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	12
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг	4
	Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.	2
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе	2
	Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	2
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Содержание	12
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.	

	<p>выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;</p> <p>выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;</p> <p>выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;</p> <p>выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;</p> <p>выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер;</p> <p>выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.</p>	
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2		12
<ol style="list-style-type: none"> 1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы. 2. Подготовка к практическим занятиям 3. Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса 4. Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России» 5. Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице» 6. Подготовка ответов на контрольные вопросы 7. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле» 8. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле» 9. Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле 10. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий 11. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора 12. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования 13. Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления» 14. Презентация службы бронирования на иностранном языке 15. Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы 16. Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы». 17. Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования» 18. Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним». 19. Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке. 20. Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов 21. Разработка презентации гостиничного продукта 22. Составление программы лояльности клиентов 		

Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		36
МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		32
МДК 01.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж		
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	Содержание	8
	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	2
	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	2
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	12
	Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест.	2
	Специальные заказы на услуги и состоянию номерного фонд.	2
	Ошибки оператора по бронированию.	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	2
	Электронные формы для взаимодействия другими службами гостиницы	2
	Виды передаваемой информации и каналы связи.	2
Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	Содержание	12
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностраный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер; иностраный 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;		

	<p>представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;</p> <p>представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента;</p> <p>представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.</p>	
	<p>Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.</p>	4
<p>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании 2. Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию» 3. Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. 4. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице 		
<p>Курсовая работа</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. История развития систем бронирования, их перспективы и проблемы развития. 2. Значение Онлайн-бронирования. Анализ гостиниц и туристических комплексов города (области, края, региона), осуществляющих онлайн-бронирование. 3. Взаимосвязь службы бронирования с другими службами отеля. 4. Стандарты службы бронирования: значение, содержание, порядок разработки и утверждения. 5. Требования к персоналу службы бронирования Российских гостиниц и зарубежных отелей. 6. Договорные отношения гостиниц и туроператоров по вопросам бронирования номеров или мест в гостинице. 7. Особенности бронирования номеров или мест в туристских комплексах и гостиницах, расположенных в курортных зонах. 8. Особенности бронирования номеров или мест в зарубежных гостиницах. 9. Интернет-бронирование: международные и российские системы бронирования. 10. Договорные отношения ведомственных гостиниц по вопросам бронирования номеров или мест в гостинице. 11. Разработка информационного материала для потребителей о бронировании гостиничных услуг. 12. Анализ рынка СУ БД гостиниц в России. 13. Анализ рынка СУ БД гостиниц европейских стран. 14. Изучение правовой базы документального оформления работы с турфирмами и туроператорами по бронированию. 15. Технологический цикл бронирования номеров в гостинице. 16. Совершенствование работы службы приема и размещения гостиницы. 17. Анализ коммуникационных процессов службы бронирования в гостинице. 18. Бронирование услуг в туристской деятельности. 		

20

<ol style="list-style-type: none"> 19. Технология бронирования номерного фонда и размещения гостей. 20. Современные технологии гостиничного хозяйства. 21. Проблемы и перспективы использования систем бронирования для повышения эффективности обслуживания туризма. 22. Международные системы бронирования. 23. Организация работы службы бронирования в гостинице. 24. Совершенствование технологии бронирования номеров в гостинице. 25. Автоматизированные системы бронирования. 26. Рынок спроса на гостиничные продукты. 27. Структура гостиничного продукта. 28. Технология продвижения гостиничного продукта на рынок. 29. Международные и российские управляющие гостиничные компании. 30. Технология продажи гостиничного продукта. 31. Маркетинговые исследования потребительского спроса на гостиничные услуги 32. Российский рынок гостиничных услуг и перспективы его развития. 33. Инновационные методы управления гостиницами. 34. Управление качеством гостиничного продукта. 35. Российский гостиничный инвестиционный рынок. 36. Технология обслуживания клиентов в отелях. 37. Позиционирование гостиничного продукта. 38. Сегментирование рынка гостиничных услуг. 	
<p>Учебная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 4. Оформление бронирования с использованием телефона 5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 7. Оформление индивидуального бронирования 8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 	<p>72</p>

<ol style="list-style-type: none"> 10. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам 17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 18. Создание отчетов по бронированию 19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. 	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. 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 9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле 11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров 13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования 14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 15. Внесение изменений в заказ на бронирование 16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 	<p>150</p>

17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	
18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	
19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	
20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
Всего	520

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка бронирования и продаж гостей с модулем онлайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- видеofilьмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения;
- интерактивная доска;
- принтер лазерный;
- сканер;
- телефон;
- локальная сеть;
- подключение к глобальной сети Интернет;
- профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra.

Оборудование учебного кабинета иностранного языка:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

Оборудование лингафонной лаборатории иностранного языка:

- компьютерные места обучающихся;
- компьютерное место преподавателя;

Технические средства обучения лингафонной лаборатории: лицензионное программное обеспечение, мультимедийный проектор, комплект обучающих дисков, ЭОР, ЖК панель, колонки.

В кабинете иностранного языка должен быть полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

- учебники (по количеству обучающихся в группе);
- словари (двуязычные, по количеству обучающихся в группе).

В кабинете необходимо предусмотреть достаточный комплект методической литературы для преподавателя, включающий специальную методическую литературу, программы обучения иностранному языку в данном учебном заведении, справочную литературу лингвистического характера, образовательный стандарт по иностранным языкам, паспорт кабинета.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, проводимую концентрированно.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- автоматизированное рабочее место работника службы бронирования;

– программное обеспечение профессионального назначения.

При проведении практических занятий в рамках освоения междисциплинарного курса МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» в зависимости от сложности изучаемой темы и технических условий возможно деление учебной группы на подгруппы.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники (печатные):

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 338 с.
2. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 98 с.
3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
4. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва: Университетская книга; Логос, 2020. – 320 с.
5. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва: РИОР : ИНФРА-М, 2020. – 299 с.
6. Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела: учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 177 с.
7. Гостиничное дело: словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
8. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.]; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2020. – 300 с.
9. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen: учебное пособие / сост. Н. П. Алексеева. – Москва: ФЛИНТА, 2021. – 344 с.
10. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 240с.
11. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2018

Дополнительные источники:

1. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков; под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 352 с.
2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с.
3. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. — Москва: Магистр : ИНФРА-М, 2019. — 400 с.
4. Иванов, В. В. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В. В. Иванов, А. Б. Волов. – Москва: ИНФРА-М, 2019. – 336 с.
5. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия: учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 386 с.
6. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин; под редакцией С. С. Скобкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 518 с.

7. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – 2-е изд., испр. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 242 с.
8. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с.
9. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.
10. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 136 с.
11. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 188 с.
12. Хатикова, З. В. Организация и технология гостиничного дела / З. В. Хатикова, И. А. Шевчук, Д. В. Нехайчук. – Севастополь: Общество с ограниченной ответственностью «Издательство Типография «Ариал», 2020. – 204 с.
13. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с.
14. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе: учебное пособие / Ю. В. Шанаурина. – 2-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2020. — 254 с.

Журналы (электронные):

- «ОТЕЛЬ»
- «Пять звезд»
- «Гостиница и ресторан»
- «PRO - отель»
- «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

1. <http://www.travelmole.com>
2. <http://www.hotelnews.ru>
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru>
6. <http://www.gaomoskva.ru>
7. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

3.3. Организация образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения каждого раздела модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете.

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является освоение следующих дисциплин: «Менеджмент», «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», «Английский язык», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации

образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

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

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

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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

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 Ситуационная задача Ролевая игра
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	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов

	Ситуационная задача Практическая работа	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	75% правильных ответов
	Собеседование	Оценка процесса
	Экзамен	Оценка результатов
	Лабораторная работа	Экспертное наблюдение
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Ситуационная задача	Оценка результатов
	Практическая работа	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

личностное развитие	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