ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А.БУНИНА

УТВЕРЖДАЮ

Директор института СПО

/М.А. Харламова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**
**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта**

**43.02.14 Гостиничное дело**

Форма обучения: очная

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016г. №1552.

*Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО:*

Учебная дисциплина МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта входит в перечень профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Рабочая программа разработана на кафедре туризма и гостиничного дела.

Разработчик(и) рабочей программы:

Карасева Г.Ю., преподаватель кафедры туризма и гостиничного дела

Рецензент: к.ф.н., доцент Скроботова О.В.

## СОДЕРЖАНИЕ

**1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
## МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности *43.02.14 Гостиничное дело*.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительной профессиональной подготовке по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

### 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта» (МДК.04.01) входит в перечень профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

### 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения содержания дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**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 гостиницы;
- 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 гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;

- особенности спроса и предложения в гостиничном деле;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учетом 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 гостиницы;
- принципы создания системы "лояльности" работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.

**Иметь практический опыт в:**

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников 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.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

**а) общих (ОК):**

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

**б) профессиональных (ПК):**

ВД 4 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

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

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

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

### 1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

**максимальной** учебной нагрузки обучающегося 123 часов, в том числе:
**обязательной** аудиторной учебной нагрузки обучающегося 105 часа;
**самостоятельной** работы обучающегося – 16;
консультация 2 часа.

## СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| ***Вид учебной работы*** | ***Объем часов*** |
|---|---|
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | **123** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | **105** |
| в том числе: | |
| лекционные занятия | 70 |
| лабораторные занятия | - |
| практические занятия | 35 |
| в том числе практическая подготовка | **-** |
| курсовая работа (проект) *(если предусмотрено)* | **-** |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | **16** |
| в том числе: | |
| самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) | **-** |
| Индивидуальные задачи, конспекты, тесты, расчетно-графические работы | 16 |
| Консультации | **2** |
| **Промежуточная аттестация в форме:** ***экзамен*** | |

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины
## МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем часов | Уровень усвоения |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| | **Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж** | | |
| **Тема 1.1** Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами | **Содержание учебного материала** | **12** | **1,2,3** |
| | Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. | 2 | |
| | Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. 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. | 2 | |
| | **Практические занятия** | | |
| | Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж | 2 | |
| | Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж. | 2 | |
| | **Самостоятельная работа обучающихся** | **2** | |
| **Тема 1.2.** Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями. | **Содержание учебного материала** | **14** | |
| | Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. | 2 | |
| | Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. | 2 | |
| | Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. | 2 | |
| | Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. | 2 | |
| | Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений. | 2 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **Практические занятия** | | |
| | Составление алгоритма работы с гостем по телефону, в конфликтных ситуациях с потребителем. | 2 | |
| | Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. | 2 | |
| | **Самостоятельная работа обучающихся** | **2** | |
| | **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах** | | |
| **Тема 2.1** Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах | **Содержание учебного материала** | **22** | **2,3** |
| | Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. | 2 | |
| | Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. 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. 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 | |
| | **Практические занятия** | | |
| | Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса | 2 | |
| | Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице | 2 | |
| | Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле | 2 | |
| | Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле | 2 | |
| | **Самостоятельная работа обучающихся** | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| **Тема 2.2** Особенности работы с клиентами | **Содержание учебного материала** | **24** | |
| | Особенности работы с клиентами. | 2 | **1,2,3** |
| | Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. | 2 | |
| | 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 | |
| | Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования | 2 | |
| | Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. | 2 | |
| | **Практические занятия** | | |
| | Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. | 2 | |
| | Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. | 2 | |
| | Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем | 2 | |
| | Индивидуальное, групповое и коллективное бронирование с использованием профессиональных программ | 2 | |
| | Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия | 2 | |
| | Формирование пакетов услуг гостиницы. Формирование программ лояльности клиентов | 2 | |
| | **Самостоятельная работа обучающихся** | **-** | |
| **Тема 2.3 Документация службы бронирования и продаж** | **Содержание учебного материала** | **16** | |
| | Документация службы бронирования и продаж | 2 | **2,3** |
| | Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. | 2 | |
| | Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. 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 | |
| | **Практические занятия** | | |
| | Профессиональная автоматизированная программа. | 2 | |
| | Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования | 2 | |
| | Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. | 2 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. | | |
| | Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | 2 | |
| | **Самостоятельная работа обучающихся** | **-** | |
| **Тема 2.4 Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия** | **Содержание учебного материала** | **10** | **2,3** |
| | Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. | 2 | |
| | 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 | |
| | **Практические занятия** | | |
| | Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг. | 2 | |
| | Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия. | 2 | |
| | **Самостоятельная работа обучающихся** | **-** | |
| | **Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж** | **7** | |
| **Тема 3.1 Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы** | **Содержание учебного материала** | | **2,3** |
| | 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. | 2 | |
| | **Практические занятия** | | |
| | 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. | 1 | |
| | **Самостоятельная работа обучающихся** | **-** | |
| **Консультации** | | **2** | |
| **Промежуточная аттестация в форме:** ***экзамен*** | | | **3** |
| **Всего:** | | **123** | |

*Внутри каждого раздела указываются соответствующие темы. По каждой теме описывается содержание учебного материала (в дидактических единицах), наименования необходимых лабораторных работ и практических занятий (отдельно по каждому виду), контрольных работ, а также примерная тематика самостоятельной работы. Если предусмотрены курсовые работы (проекты) по дисциплине, описывается примерная тематика. Объем часов определяется по каждой позиции столбца 3 (отмечено звездочкой *). Уровень освоения проставляется напротив дидактических единиц в столбце 4 (отмечено двумя звездочками **).*

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

## 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта» должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

- стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн бронирования.

**Оборудование учебного кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя;
- дидактические пособия;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- видеофильмы по различным темам.

**Технические средства обучения:**

- экран, проектор, магнитная доска;
- программное обеспечение;
- интерактивная доска (учебная доска).

**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.

**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.

### 3.4. Перечень источников, необходимых для освоения дисциплины. Методические материалы.

**Основные источники:**

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения : учебник для сред.проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 288с.

2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг, учебное пособие для студентов вузов – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2011 – 224с.
3. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 240с.
4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..
6. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2009 – 304с.
7. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"
8. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .
9. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"
10.Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. / Под ред. Р.Б. Ноздрёвой.- М.:ЮНИТИ, 2010.- 830 с.
11. 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
12. 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

**Дополнительные источники:**

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.
2. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.
3. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2001.
4. Деревицкий А.В. Школа продаж. – СПб., 2007.
5. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и Ко, 2009. - 248с.
6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 208с.

7. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.–М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.
8. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2005, -192 с: ил.
9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2010 – 352с.
10.Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.

**Журналы (электронные):**

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

**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/

**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

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|---|---|---|
| Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж | ПК 4.1.<br>ОК 1 – ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10 | Тестирование<br>Ситуационная задача<br>Ролевая игра |
| Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с | ПК 4.2.<br>ОК 1 – ОК 5, ОК 7, | Тестирование<br>Ситуационная задача |

| | | |
|---|---|---|
| клиентами при бронировании и продажах. | ОК 9, ОК 10 | Ролевая игра |
| Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж | ПК 4.3.<br>ОК 1 – ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10 | Тестирование<br>Ситуационная задача<br>Ролевая игра |

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**
**К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

Дополнения и изменения в рабочей программе на _____/_____ уч. год.
Дополнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры_____
протокол № _____ от «___»_____20__г.
Зав. кафедрой: _____ / _____