Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Поленова Инна Александровна
Должность: Генеральный директор
Дата подписания: 12.01.2022 11:56:39
Уникальный программный ключ:
2bc51b031f52f1ef87c6946d50ac9f5ab912348ab42251f7e55eb40acef68095

Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования
«Колледж Волжского университета имени В.Н. Татищева»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ /О.В. Лашук/
16 февраля 2021г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.4 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

цикла профессиональной подготовки

основной профессиональной образовательной программы по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

Тольятти, 2021 год

ОДОБРЕНА
Педагогическим Советом
Протокол № 4 от 16 февраля 2021 г.
Председатель Педагогического Совета

_____ / О.В. Лашук /

Составитель: Блинова Ирина Николаевна, Якуба Наталья Анатольевна, преподаватели АНО СПО «Колледж ВУиТ».

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14Гостиничное дело, утвержденной приказом Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016г. № 1547.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы профессионального модуля 4

2. Результаты освоения профессионального модуля 6

3. Структура и содержание профессионального модуля 7

4. Условия реализации профессионального модуля 22

5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля 26

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.4 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа ПМ) – является частью основной профессиональной образовательной программы АНО СПО «Колледж ВУиТ» по специальности СПО 43.02.14Гостиничное делобазовогоуровня подготовки, разработанной в соответствии с ФГОС СПО.

Рабочая программа составлена для очной формы обучения.

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

Базовая часть

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

иметь практический опыт:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

уметь:

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- 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.

Вариативная часть

Вариативная часть направлена на углубленное изучение базовых умений и знаний.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	487
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	323
Курсовая работа/проект	20
Самостоятельная работа студента (всего)	10
Промежуточная аттестация	4
Учебная практика	72
Производственная практика	72
Итоговая аттестация в форме экзамена по модулю	6

2. 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 и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции.

Перечень общих компетенций

Код	Наименование результата обучения
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 языках.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование результата обучения
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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.4 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов *(макс. учебная нагрузка и практики)*	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов *(если предусмотрена рассредоточенная практика)*
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	**285**	**255**	**159**	**20**	**6**	**-**	**-**	**-**
	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	**52**	**48**	**48**	**-**	**4**	**-**	**-**	**-**

* Раздел профессионального модуля – часть примерной 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 отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций, умений и знаний.

ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	**Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж**	**99**	**99**	**67**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	**Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.**	**117**	**112**	**80**	**-**	**5**	**-**	**-**	**-**
ПК 4. 3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	**Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж**	**117**	**112**	**60**	**20**	**5**			**-**
	Учебная практика, часов	**72**							**72**
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	**72**							**72**
	Экзамен по модулю	**6**							
	Всего:	**487**	**323**	**207**	**20**	**10**	**-**	**-**	**144**

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)		Объем часов	Уровень освоения
1	**2**		**3**	**4**
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж			**99**	
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			**83**	
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	**Содержание**			
	1.	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.	2	1
	2.	Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей.	2	1
	3.	Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.	2	1
	4.	Каналы продаж гостиничного продукта.	2	1
	5.	Показатели оценки деятельности гостиницы.	2	1
	6.	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	2	1
	7.	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.	2	1
	8.	Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	2	1
	Практические занятия			
	1.	Изучение структуры службы продажи и маркетинга, функций отделов и должностных инструкций сотрудников	2	2
	2.	Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями.	2	2
	3.	Классификация потребностей. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса.	2	2
	4.	Установление основных компетенций сотрудников отдела продаж и маркетинга.	2	2
	5.	Анализ особенностей поведения потребителей услуг.	2	2

	6.	Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и определение способов его продления.	2	2
	7.	Разработка практических рекомендаций по формированию спроса. Основные составляющие системы продвижения гостиничных услуг.	2	2
	8.	Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта	2	2
	9.	Понятие и значение сегментации рынка гостиничных услуг.	2	2
	10.	Решение задач: изучение методов ФОССТС.	2	2
	11.	Изучение факторов, влияющих на разработку и объем продаж гостиничного продукта.	2	2
	12.	Формирование ценовой политики гостиницы, характеристика и порядок применения скидок	2	2
	13.	Стимулирование сбыта: понятие, виды. Выбор средств и методов сбыта	2	2
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	**Содержание**			
	1.	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса.	2	1
	2.	Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.	2	1
	3.	Письменная коммуникация.	2	1
	4.	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.	2	1
	5.	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2	1
	6.	Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл).	2	1
	7.	Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2	1
	8.	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2	1
	Практические занятия			
	1.	Изучение речевых стандартов при бронировании и продажах. Деловая игра "Бронирование".	2	2,3
	2.	Изучение понятий, целей, видов переговоров. Особенности ведения переговоров с представителями разных стран.	2	2
	3.	Изучение особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Деловая игра "Телефонные переговоры".	2	2,3
	4.	Изучение особенности письменной коммуникации. Речевые клише.	2	2

	5.	Составление деловых писем-предложений, писем-запросов информации, писем-ответов.	2	2,3
	6.	Изучение моделей кросс-культурного поведения в бизнесе.	2	2
	7.	Изучение правил поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2	2
	8.	Деловая игра "Разрешение конфликта с постояльцем".	2	2,3
	9.	Изучение понятия клиентоориентированности, создания благорасположения.	2	2
	10.	Деловая игра "Создание гудвилла отеля".	2	2,3
	11.	Изучение работы с рекламациями и отзывами потребителей.	2	2
	12.	Деловая игра "Ответные действия на рекламацию".	2	2,3
	13	Изучение психологических моделей потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	1	2
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж			**16**	
Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	**Содержание (Практические занятия)**			
	1.	Введение лексики по теме "Служба бронирования. Структура. Персонал", закрепление в упражнениях.	2	1,2
	2.	Чтение и перевод текста “Процедура бронирования”. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	1,2
	3.	Развитие навыков устной речи. Отработка лексики в диалоге, когда иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер	2	1,2,3
	4.	Развитие навыков устной речи. Отработка лексики в диалоге, когда иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки.	2	1,2,3
	5.	Развитие навыков устной речи. Отработка лексики в диалоге, представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя.	2	1,2,3
	6.	Развитие навыков устной речи. Отработка лексики в диалоге, когда представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки.	2	1,2,3
	7.	Развитие навыков устной речи. Отработка лексики в диалоге, когда представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента.	2	1,2,3
	8.	Развитие навыков устной речи. Отработка лексики в диалоге, когда	2	1,2,3

		представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.		
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.			**117**	
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			**96**	
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	**Содержание**			
	1.	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	2	1
	2.	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.	2	1
	3.	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	1	1
	4.	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.	1	1
	5.	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	1	1
	6.	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	1	1
	Практические занятия			
	1.	Изучение технологический цикл обслуживания гостей и бронирования.	2	2
	2.	Изучение видов и способов гарантирования бронирования.	2	2
	3.	Изучение способов бронирования мест в гостиницах.	2	2
	4.	Изучение алгоритма технологии резервирования мест в гостинице.	2	2
	5.	Оформление бланков заявок на бронирование.	2	2,3
	6.	Изучение видов аннуляции бронирования.	2	2
	7.	Изучение автоматизированных систем управления в гостиницах.	2	2
	8.	Изучение технологии on-line бронирования.	2	2

Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	**Содержание**			
	1.	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2	1
	2.	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2	1
	3.	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	1
	4.	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2	
	Практические занятия			
	1.	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2	2
	2.	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2	2
	3.	Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем.	2	2
	4.	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ.	2	2
	5.	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ.	2	2
	6.	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ.	2	2
	7.	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ.	2	2
	8.	Формирование пакетов услуг гостиницы. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия.	2	2
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	**Содержание**			
	1.	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2	1
	2.	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками.	2	1

	3.	Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2	1
	4.	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2	1
	Практические занятия			
	1.	Семинар на тему «История создания профессиональной автоматизированной программы. Опыт зарубежных стран».	2	2
	2.	Изучение особенностей профессиональной автоматизированной программы.	2	2
	3.	Заполнение бланков на бронирование.	2	2
	4.	Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования.	2	2
	5.	Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	2	2
	6.	Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2	2
	7.	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	2
	8.	Деловая игра «Бронирование номеров».	2	2
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	**Содержание**			
	1.	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2	1
	2.	Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2	1
	3.	Цена и тариф управление доходами (revenuemanagement). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2	1
	4.	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenuemanagement; задачи и инструменты revenuemanagement; прогнозирование.	2	1
	Практические занятия			
	1.	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2	2
	2.	Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг.	2	2
	3.	Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.	2	2
	4.	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе.	2	2

	5.	Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	2	2
	6.	Расчёт цены гостиничных услуг.	2	2,3
	7.	Разработка тарифов гостиницы.	2	2,3
	8.	Прогнозирование дохода гостиницы.	2	2,3
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж			**16**	
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	**Содержание (Практические занятия)**			
	1.	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	2	1,2
	2.	Развитие устной речи. Диалоги с гостями в ситуации, когда заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально.	2	1,2,3
	3.	Развитие устной речи. Диалоги с гостями в ситуации, когда заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно.	2	1,2,3
	4.	Развитие устной речи. Диалоги с гостями в ситуации, когда заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP.	2	1,2,3
	5.	Развитие устной речи. Диалоги с гостями в ситуации, когда заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки.	2	1,2,3
	6.	Развитие устной речи. Диалоги с гостями в ситуации, когда заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер.	2	1,2,3
	7.	Развитие устной речи. Диалоги с гостями в ситуации, когда заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.	2	1,2,3
	8.	Развитие устной речи. Диалоги с выезжающими гостями в разных ситуациях.	2	1,2,3

Самостоятельная работа при изучении раздела 2 Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса. 2. Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле. 3. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора. 4. Презентация службы бронирования на иностранном языке. **5.** Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.			**5**	3
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж			**117**	
МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			**96**	
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	**Содержание**			
	1.	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.	2	1
	2.	Взаимодействие службы бронирования и службы маркетинга.	2	1
	3.	Взаимодействие службы бронирования и службы приёма и размещения гостей.	2	1
	4.	Взаимодействие службы бронирования и службы эксплуатации номерного фонда.	2	1
	5.	Взаимодействие службы бронирования и службы питания.	2	1
	6.	Взаимодействие службы бронирования и дополнительных служб отеля.	2	1
	7.	Взаимодействие службы бронирования с потребителями.	2	1
	8.	Виды передаваемой информации и каналы связи.	2	1
	9.	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	2	1
	10.	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	2	1
	11.	Ошибки оператора по бронированию.	2	1
	12.	Эффективность функционирования гостиницы.	2	1
	13.	Профессиональное обучение персонала.	2	1
	14.	Стандартные планы развития сотрудников.	2	1
	15.	Индивидуальные планы развития сотрудников.	2	1
	16.	Недостатки в работе службы бронирования.	2	1
	Практические занятия			
	1.	Семинар на тему "Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и	2	2

		специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд".		
	2.	Семинар на тему "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	2
	3.	Изучение взаимодействия службы бронирования и службы маркетинга.	2	2
	4.	Изучение взаимодействия службы бронирования и службы приёма и размещения.	2	2
	5.	Изучение взаимодействия службы бронирования и службы эксплуатации номерного фонда.	2	2
	6.	Изучение взаимодействия службы бронирования и службы обслуживания.	2	2
	7.	Изучение взаимодействия службы бронирования и службы питания.	2	2
	8.	Изучение взаимодействия службы бронирования и службы	2	2
	9.	Изучение взаимодействия службы бронирования и инженерной службы.	2	2
	10.	Изучение взаимодействия службы бронирования и службы безопасности.	2	2
	11.	Изучение взаимодействия службы бронирования и службы	2	2
	12.	Изучение взаимодействия службы бронирования и административной службы	2	2
	13.	Изучение видов передаваемой информации и каналов связи.	2	2
	14.	Семинар "Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы".	2	2
	15.	Деловая игра "Конфликтная ситуация при бронировании номера".	2,3	2
	16.	Изучение ошибок оператора по бронированию и способов их предотвращения.	2	2
	17.	Семинар " Эффективность функционирования гостиницы".	2	2
	18.	Семинар " Профессиональное обучение персонала".	2	2
	19.	Изучение стандартных планов развития сотрудников.	2	2
	20.	Разработка индивидуальных планов развития сотрудников.	2,3	2
	21.	Изучение возможных недостатков в работе службы бронирования.	2	2
	22.	Изучение зарубежного опыта работы службы бронирования гостиницы.	2	2
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж			**16**	

Тема 3.2.Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	**Содержание(Практические занятия)**			
	1.	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	2	1,2
	2.	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	2	1,2
	3.	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуации, когда иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер/ что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки.	2	3
	4.	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуации, когда представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя.	2	3
	5.	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуации, когда представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки.	2	3
	6.	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуации, когда представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиент.	2	3
	7.	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуации, когда представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	2	3
	8.	Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.	2	3
Курсовая работа			**20**	
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе 1. Выбор темы курсовой работы. 2. Основные требования к оформлению работы. 3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата. 4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала. 5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы.			20	3

6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами. 7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. 8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками 9. Основные правила к написанию заключения. 10. Индивидуальные консультации. 11. Защита курсовой работы.		
Тематика курсовых работ 1. Основные категории покупателей гостиничных услуг. Особенности организации работы с ними. 2. Внутренний маркетинг. Методы и критерии оценки гостиничного персонала. 3. Организации рекламной деятельности на предприятиях гостиничного комплекса. 4. Анализ факторов маркетинговой среды гостиничного предприятия. 5. Организация и совершенствование службы маркетинга на предприятиях гостеприимства. 6. Формирование системы маркетинговой информации с использованием современных информационных ресурсов. 7. Формирование продуктовой стратегии гостиничного предприятия. 8. Стимулирование сбыта в коммуникационной политике гостиницы. 9. Формирование ценовой стратегии гостиничного предприятия. 10. Пути формирования позитивного имиджа гостиничного предприятия. 11. Веб - сайт гостиничного предприятия как инструмент активных продаж. 12. Особенности сегментирования рынка гостиничных услуг. 13. Формирование ассортиментной политики на предприятиях гостеприимства. 14. Формирование фирменного стиля гостиничного предприятия. 15. Анализ рынка гостиничных услуг и перспективы его развития. 16. Современные подходы к характеристике потребителей гостиничных услуг. 17. Сущность и особенности гостиничного продукта, способы его формирования. 18. Пути повышения конкурентоспособности предприятия гостеприимства. 19. Инновационная деятельность как направление товарной политики гостиничного предприятия. 20. Ситуационный анализ маркетинговой среды гостиничного предприятия. 21. Моделирование поведения потребителей гостиничных услуг. 22. Конкуренция как фактор маркетинговой среды гостиничного предприятия. 23. Современная система деловой коммуникации в индустрии гостеприимства. 24. Связи с общественностью как элемент системы маркетинговых коммуникаций гостиницы. 25. Реклама в системе маркетинговых коммуникаций гостиницы.		

26. Гостиничное предприятие как субъект маркетинговой деятельности. 27. Распределение и сбыт услуг гостиничного предприятия. 28. Особенности деятельности малых гостиниц. 29. Разработка и управление товарным ассортиментом в мини-гостинице. 30. Преимущества стратегии целевого маркетинга в деятельности малого гостиничного предприятия.		
Самостоятельная работа при изучении раздела 3 **Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы** 1. Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию». 2. Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании». 3. Выполнение домашнего задания по теме: «Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице». 4. Подготовить на английском языке сообщение о правилах ведения телефонных переговоров. 5. Подготовить на английском языке сообщение о правилах поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании.	**5**	3
Учебная практика **Виды работ** 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. 10. Внесений 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	**72**	3

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.		
Производственная практика **Виды работ** 1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих. 2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 3. Проведение контроля готовности номеров к заселению. 4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. 5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. 6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. 7. Ведение учета забытых вещей. 8. Работа с просьбами и жалобами гостей. 9. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. 10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества. 11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. 12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг. 13. Оформление отчетной документации. 14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах. 15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря.	**72**	3
Промежуточная аттестация	**10**	3
Всего	**487**	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:
1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения: кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, стойки приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования.

Перечень основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения кабинета организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж:

офисная мебель на 28 мест, 10 ПК с доступом в Интернет и ЭИОС, демонстрационное оборудование: экран - 1 шт., проектор - 1 шт., ПК – 1шт., звукоусиливающая аппаратура, на стенах планшеты для организации выставок работ обучающихся.

WindowsXP, OpenOffice, 7-zip, Microsoft Word Viewer, Microsoft Excel Viewer, Microsoft PowerPoint Viewer

Реализация рабочей программы ПМ предполагает учебную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

офисная мебель на 28 мест, 10 ПК с доступом в Интернет и ЭИОС, демонстрационное оборудование: экран - 1 шт., проектор - 1 шт., ПК – 1шт., звукоусиливающая аппаратура, на стенах планшеты для организации выставок работ обучающихся.

WindowsXP, OpenOffice, 7-zip, Microsoft Word Viewer, Microsoft Excel Viewer, Microsoft PowerPoint ViewerРеализация рабочей программы ПМ предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- в соответствии с договором о практическом обучении.

4.2. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/451272

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/475785

3. 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. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/476682

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/451271

5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко,

Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 413 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13044-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/476139

6. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (B1) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/453934

7. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblio-online.ru/bcode/456006

8. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblio-online.ru/bcode/456345

Интернет-ресурсы:

1. www.booking.ru
2. www.tripadvizor.ru
3. www.russiatourism.ru
4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru

Дополнительные источники:

1. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. А. Лапшова [и др.] ; под общей редакцией О. А. Лапшовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 406 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01928-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/471255

2. Миронов Сергей. Гость платит дважды. Техники повышения продаж в ресторане. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2012.

3. Победоносцева Елена. Все дело в людях. Ваш ресторан: как из персонала сделать команду. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2016.

4. Наталья Богатова. Современный ресторан. Книга успешного управляющего. Партнеры. Персонал. Гости. – Ресторанные ведомости, 2014.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса.

Освоение ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж производится в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и календарным графиком.

Образовательный процесс организуется строго по расписанию занятий, утвержденному генеральным директором колледжа. График освоения ПМ предполагает последовательное освоение МДК.1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта и МДК.1.2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и

продаж, включающих в себя как теоретические, так и лабораторно-практические занятия.

Освоению ПМ предшествует изучение учебных дисциплин «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле», «Основы маркетинга гостиничных услуг», «Безопасность жизнедеятельности», «Основы предпринимательства», «Организация экскурсионного обслуживания».

При проведении практических занятий проводится деление группы студентов на подгруппы, численностью не более 10 чел. Лабораторные работы проводятся в специально оборудованных тренинговых кабинетах: учебный бар, учебный ресторан.

В процессе освоения ПМ предполагается проведение рубежного контроля знаний, умений у студентов. Сдача рубежного контроля (РК) является обязательной для всех обучающихся. Результатом освоения ПМ выступают ПК, оценка которых представляет собой создание и сбор свидетельств деятельности на основе заранее определенных критериев.

С целью оказания помощи студентам при освоении теоретического и практического материала, выполнения самостоятельной работы разрабатываются учебно-методические комплексы.

С целью методического обеспечения прохождения учебной и производственной практики, разрабатываются методические рекомендации для студентов.

При освоении ПМ каждым преподавателем устанавливаются часы дополнительных занятий, в рамках которых для всех желающих проводятся консультации.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по МДК:

- наличие высшего образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля;
- прохождении курсов повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 43 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр., не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих проведение лабораторно-практических работ:

- дипломированные специалисты
- преподаватели междисциплинарных курсов;
- наличие высшего образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля;
- прохождении курсов повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 43 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

- наличие высшего образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля;
- прохождении курсов повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области

профессиональной деятельности 43 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр., не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	– 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	**Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. **Промежуточная аттестация**: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	– 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	
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж	– критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; – виды отчетности по	

для поддержания требуемого уровня качества	продажам.	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	– точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; – адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; – оптимальность определения этапов решения задачи; – адекватность определения потребности в информации; – эффективность поиска; – адекватность определения источников нужных ресурсов; – разработка детального плана действий; – правильность оценки рисков на каждом шагу; точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана	**Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы; **Промежуточная аттестация**: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	– оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; – адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; – точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной	

	деятельности;	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; – точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; – оптимальность планирования профессиональной деятельность	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	- понимание значимости своей профессии; - толерантность поведения в рабочем коллективе.	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; – эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	– адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности;	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы);	

	– адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); – правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; – актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии.	