

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Среднее профессиональное образование

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

**МДК 04.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ
БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ
БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

Специальность:

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация:

Специалист по гостеприимству

Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж: Рабочая программа междисциплинарного курса. – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2021. – 16 с.

Программа междисциплинарного курса МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552.

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ МДК.....	4
1.1 Область применения программы МДК	4
1.2 Место МДК в структуре образовательной программы	4
1.3 Цель и задачи МДК	4
1.4 Количество часов на освоение МДК.....	5
1.5 Результаты освоения МДК.....	6
2.1. Объем МДК и виды учебной работы	6
2.2 Тематический план и содержание МДК	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ МДК.....	9
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению	9
3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения МДК	9
3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения МДК	10
3.4. Особенности реализации МДК для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК	11

1. ПАСПОРТ МДК

1.1 Область применения программы МДК

Рабочая программа междисциплинарного курса является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 9 декабря 2016 г., № 1552, и учебным планом, утвержденными ученым советом Российского университета кооперации по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» и соответствующих профессиональных компетенции:

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

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

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

1.2 Место МДК в структуре образовательной программы

МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж относится к профессиональному модулю ПМ.04.

1.3 Цель и задачи МДК

МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж - овладеть видом деятельности (ВД) Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

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

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.

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.

1.4 Количество часов на освоение МДК

Объем образовательной программы дисциплины (суммарно) 89 часов, в том числе:

Обязательная часть	66 часов
Вариативная часть	23 часа

Объем образовательной программы дисциплины (суммарно) 89 часа, в том числе:

Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем 68 часов.

Самостоятельная работа 21 час

1.5 Результаты освоения МДК

Результатом освоения МДК является овладение обучающимися необходимым уровнем владения иностранным языком в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Изучение МДК направлено на формирование у обучающихся следующих общих и профессиональных 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 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

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

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

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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК

2.1. Объем МДК и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Объем часов
Учебная нагрузка обучающихся(всего)	89
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	68
в том числе:	
<i>практические занятия</i>	68
в том числе в форме практической подготовки	34
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	21
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета 7 семестре	

2.2 Тематический план и содержание МДК

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Формируемые компетенции
1	2	3	4
Тема 1.1. Тарифы и скидки на раннее бронирование	Содержание учебного материала:		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 10, ПК 4.1
	Практические занятия:		
	1. Работа с текстом «Tariffs And Discounts». Послетекстовые лексико- грамматические упражнения.	8/8	
	2. Работа с памяткой, описывающей категории цен на номера гостиницы. Тренировочные упражнения.	8/8	
	3. Работа с интервью менеджера по бронированию. Послетекстовые лексико- грамматические упражнения.	8/8	
	4. Речевые клише. Лексические упражнения.	2	
Тема 1.2 Услуги гостиницы	Содержание учебного материала:		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 10, ПК 4.1
	Практические занятия:		
	1. Работа с текстом «Hotel Services and Facilities». Послетекстовые лексико- грамматические упражнения.	2	
	2. Изучение новой лексики по теме. Послетекстовые лексико- грамматические упражнения.	2	
	3. Работа с текстом «Keeping valuables and personal things». Послетекстовые лексико- грамматические упражнения.	2	
	4. Работа с текстом «Concierge». Послетекстовые лексико- грамматические упражнения.	2	
	5. Составление диалогов по теме. Тренировочные упражнения.	2	
Самостоятельная работа обучающихся: составление кроссворда на тему «в гостинице»	10		
Тема 1.3 Этикет общения по телефону; технология работы службы телефонных операторов в гостинице	Содержание учебного материала:		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 10, ПК 4.1
	Практические занятия:		
	1. Речевые клише. Лексические упражнения.	2	
	2. Изучение лексики на тему «бронирование». Тренировочные упражнения.	8/8	
	3. Работа с диалогами – чтение и перевод. Послетекстовые лексико- грамматические упражнения.	2	
	4. Составление диалогов по теме. Тренировочные упражнения.	1	
	5. Работа с текстом «Telephone service». Чтение и перевод.	1	
	6. Послетекстовые лексико- грамматические упражнения.	1	
7. Работа с текстом «Slow down, please!». Чтение и перевод. Тренировочные упражнения.	1		

	8. Работа с текстом «Rules for using the phone – some DOs and DON'Ts!». Чтение и перевод.	1	
Тема 1.4 Бронирование номера. Регистрация	Содержание учебного материала:		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 10, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3
	Практические занятия:		
	1. Работа с текстом «FRONT OFFICE». Послетекстовые лексико- грамматические упражнения.	1	
	2. Работа с текстом «Hotel Front Desk Job Description». Послетекстовые лексико- грамматические упражнения.	1	
	3. Речевые клише. Лексические упражнения.	1	
	4. Составление диалогов по теме. Тренировочные упражнения.	1	
	5. Работа с текстом «Making Hotel Reservations». Послетекстовые лексико- грамматические упражнения.	2/2	
	6. Работа с текстами «Confirmation reservation», текстом «Computer Reservation System (CRS) ». Послетекстовые лексико- грамматические упражнения.	1	
	7. Работа с текстом «Checking in». Послетекстовые лексико- грамматические упражнения.	1	
	8. Работа с текстом «Room assignment». Послетекстовые лексико- грамматические упражнения.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: составление кроссворда на тему «категории отелей»	11	
Тема 1.5 Структура и место службы продаж в системе управления гостиницей	Содержание учебного материала:		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 10, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3
	Практические занятия:		
	1. Работа с текстом «Credit Cards and Charge Cards». Послетекстовые лексико- грамматические упражнения.	1	
	2. Работа с текстом « Money: Guest Services ».	1	
	3. Работа с текстом « The Post Meridian Restaurant. Check please». Послетекстовые лексико- грамматические упражнения.	1	
	4. Работа с текстом WHAT IS SERVICES MARKETING». Послетекстовые лексико- грамматические упражнения.	1	
		Всего	89

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ МДК

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Учебная дисциплина реализуется в кабинете *иностранного языка*.

Компьютерное место преподавателя;
Стол письменный;
Столы ученические;
Стул офисный;
Стулья ученические;
Доска учебная;
Кафедра.

Учебные пособия;
Раздаточный материал.

Технические средства обучения:
Видеопроекционным оборудованием для презентаций;
Экран;
Колонки;
Программное обеспечение;
Персональный компьютер преподавателя с доступом к интернету;
Ноутбуки.

3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения МДК

а) основная литература:

1. Радовель, В. А. Английский язык в сфере услуг : учебное пособие / В. А. Радовель. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 344 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-369-01813-2. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091306> (дата обращения: 21.08.2020).

2. Брель, Н.М. Английский язык для гостиничного дела : учебник / Брель Н.М., Пославская Н.А. — Москва : КноРус, 2020. — 280 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07609-5. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936526> (дата обращения: 20.08.2020).

б) дополнительная литература:

1. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013648-6. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1069788> (дата обращения: 21.08.2020).

2. Семенова, М.Ю. Английский язык: туризм и сервис : учебное пособие / Семенова М.Ю. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-02152-1. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936083> (дата обращения: 21.08.2020).

3. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (В1): 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> (дата обращения: 21.08.2020).

3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения МДК

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> - ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/> - База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
 - a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
 - b. Windows 8
2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система
3. Система тестирования INDIGO.
4. 1С: Предприятие 8

4. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

3.4. Особенности реализации МДК для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Организация учебного процесса, в том числе промежуточной аттестации для студентов имеющих ограниченные возможности здоровья и (или) инвалидов осуществляется с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальных особенностей).

Создание безбарьерной среды направлено на потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: с нарушениями зрения; с нарушениями слуха; с ограничением двигательных функций.

Предусмотрена возможность альтернативных устройств ввода информации: специальная операционная система Windows, такая как экранная клавиатура, с помощью которой можно вводить текст, настраивать действия Windows при вводе с помощью клавиатуры или мыши. Для слабослышащих студентов имеется в наличии звукоусиливающая аппаратура, мультимедийные средства и видеоматериалы.

Обучающиеся инвалиды, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом особенностей и образовательных потребностей обучающегося.

Вся образовательная информация, представленная на официальном сайте университета, соответствует стандарту обеспечения доступности web-контента (WebContentAccessibility). Веб-контент доступен для широкого круга пользователей с ограниченными возможностями здоровья. В университете установлена лицензионная программа Website x5 free 10 (программа для бесплатного создания сайтов).

При необходимости для прохождения учебной практики имеется возможность создания рабочего места в учебном корпусе.

Государственная итоговая аттестация выпускников вуза с ограниченными возможностями здоровья является обязательной и осуществляется после освоения основной образовательной программы в полном объеме, включая защиту выпускной квалификационной (дипломной) работы.

Выпускники с ограниченными возможностями здоровья при подготовке к государственной итоговой аттестации и в период ее проведения имеют возможность доступа в аудитории, к библиотечным ресурсам института.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК

Контроль и оценка результатов освоения МДК осуществляется преподавателями в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Оценка качества освоения рабочей программы МДК включает текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию по итогам освоения МДК.

Формируемые компетенции	Основные показатели оценки результата	Формы контроля и оценки
<p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.</p>	<p>Иметь практический опыт в:</p> <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. <p>Уметь:</p> <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. <p>Знать</p> <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; 	<p>Коллоквиум, контрольная работа, дифференцированный зачет</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
<p>ПК 4.2 Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<p>Иметь практический опыт в:</p> <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. <p>Уметь:</p> <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. <p>Знать</p> <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 	<p>Коллоквиум, контрольная работа, дифференцированный зачет</p>

	<p>гостиничном бизнесе;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>виды отчетности по продажам.</p>	
<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.</p>	<p>Иметь практический опыт в:</p> <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. <p>Уметь:</p> <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. <p>Знать</p>	<p>Коллоквиум, контрольная работа, дифференцированный зачет</p>

	<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; - методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам. 	
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация интереса к будущей профессии - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - составить план действия; определить необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). 	Коллоквиум, контрольная работа, дифференцированный зачет.
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Тестовые задания, самостоятельная работа, реферат, кейс-задачи, практические работы	Коллоквиум, контрольная работа, дифференцированный зачет
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное	<ul style="list-style-type: none"> - решение проблемных ситуаций; - участие в работе «малых групп» на теоретических и практических занятиях - определять актуальность нормативно-правовой 	Коллоквиум, контрольная работа,

<p>профессиональное и личностное развитие</p>	<p>документации в профессиональной деятельности; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>	<p>дифференцированный зачет</p>
<p>ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>-использование различных источников для поиска информации включая Интернет-ресурсы; - использование необходимые информации при выполнении профессиональных задач. - излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.</p>	<p>Коллоквиум, контрольная работа, дифференцированный зачет</p>
<p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<p>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; -участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>Коллоквиум, контрольная работа, дифференцированный зачет.</p>