Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ**

**при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Северо-Западный институт управления

Факультет среднего профессионального образования

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

профессионального модуля

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

Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»

Квалификация выпускника

Специалист по гостеприимству

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург, 2021

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного от 9 декабря 2016 г. № 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Разработчики:

Дочкина А.А. к.э.н., доцент СЗИУ РАНХиГС

Шматко А.Д., к.э.н.,доцент СЗИУ РАНХиГС

Шадрин К.Ю., преподаватель СЗИУ РАНХиГС

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 4 |
| 1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 6  16 |
| 1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 19 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

1.1.1. Перечень общих компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование общих компетенций |
| 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 7 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и  иностранном языках. |

## 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
| ВД 4 | Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронированияи продаж. |
| 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. |

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

|  |  |
| --- | --- |
| Иметь практический опыт | * 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. |

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 358ч.

Из них на освоение МДК 198ч.

в том числе, самостоятельная работа 25ч.

на практики, в том числе учебную 72ч.

и производственную72ч.

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Суммарный объем нагрузки, час. | Объем профессионального модуля, мак. час. | | | | | | | | |
| Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | | | | | | | | Самостоятельная работа |
| Обучение по МДК | | | | | Практики | |  |
| Всего | В том числе | | | | Консультации |
| Практических занятий | | | Курсовых работ (проектов) | Учебная | Производственная |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | 6 | 7 | 8 | 9 |  |
| ОК 1 ОК 2 ОК3 ОК 4ОК 5 ОК 7 ОК 9 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3 | МДК 04.01 Организация бронирования гостиничного продукта | 133 | 133 | 42 | | | 24 | 72 | 72 | 2 | 21 |
| ОК 2ОК 3ОК 4ОК 5 ОК 9 ОК 10 | МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж | 36 | 36 | 36 | | | - | - | - | 2 | 4 |
| ОК 1 ОК 2 ОК3 ОК 4ОК 5 ОК 7 ОК 9ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3 | Производственная практика (по профилю специальности), часов | 72 |  | | | | | | 72 |  |  |
|  | Промежуточная аттестация | 10 |  | | | | | |  |  |  |
|  | Всего: | 358 | 169 | | 78 | 24 | | 72 | 72 | 4 | 25 |

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала,  практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Объем часов |
| 1 | 2 | 3 |
| МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | | 156 |
| Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж | | 20 |
| Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами | Содержание | 4 |
| 1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. 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 |
| 2. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж. | 2 |
| Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями. | Содержание | 10 |
| 1. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров | 2 |
| 2. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. | 2 |
| 3. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). | 2 |
| 4.Работа с рекламациями и отзывами потребителей. | 2 |
| 5. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений. | 2 |
| Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1   1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж 2. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж. 3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. 4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. 5. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта 6. Определение задач управления каналами продаж (сбыта) 7. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг 8. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора 9. Особенности проведение переговоров с представителями разных стран 10. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы | | 9 |
| Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах. | |  |
| Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах | Содержание | 13 |
| 1. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. | 3 |
| 1. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. | 2 |
| 1. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. | 2 |
| 1. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования | 2 |
| 1. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. | 2 |
| 1. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ | 2 |
| Тема 2.2. Особенности работы с клиентами | Содержание | 14 |
| 1. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных | 2 |
| 1. Определение целевых групп клиентов | 2 |
| 1. Программы лояльности; клиентские мероприятия | 2 |
| 1. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг | 2 |
| 1. 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. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы | 2 |
| 1. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. | 2 |
| Тематика практических занятий | 14 |
| 1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора | 2 |
| 2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования, центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем | 2 |
| 3. Индивидуальное и групповое бронирование с использованием профессиональных программ | 2 |
| 4. Коллективное бронирование, бронирование от компаний с использованием профессиональных программ | 2 |
| 5. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия | 2 |
| 6. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие | 2 |
| 7. Формирование пакетов услуг гостиницы. Формирование программ лояльности клиентов | 2 |
| Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж | Содержание | 8 |
| 1. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования | 2 |
| 1. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками | 2 |
| 1. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам) | 2 |
| 1. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. | 2 |
| Тематика практических занятий | 14 |
| 1. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования | 4 |
| 1. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. | 6 |
| 1. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | 4 |
| Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия | Содержание | 12 |
| 1. Ценообразование: расчет цены услуг | 2 |
| 1. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены | 2 |
| 1. Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема | 2 |
| 1. Цена и тариф управление доходами (revenue management) | 2 |
| 1. Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф) | 2 |
| 1. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование | 2 |
| Тематика практических занятий | 8 |
| 1. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг | 2 |
| 1. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе | 2 |
| 1. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе | 2 |
| 1. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия | 2 |
| Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2   1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы. 2. Подготовка к практическим занятиям 3. Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса 4. Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России» 5. Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице» 6. Подготовка ответов на контрольные вопросы 7. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле» 8. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле» 9. Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле 10. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий 11. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора 12. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования 13. Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления» 14. Презентация службы бронирования на иностранном языке 15. Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы 16. Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы». 17. Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования» 18. Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним». 19. Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке. 20. Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов 21. Разработка презентации гостиничного продукта 22. Составление программы лояльности клиентов | | 9 |
| Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж | |  |
| Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. | Содержание | 6 |
| 1. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. | 2 |
| 1. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы. | 2 |
| 1. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию. | 2 |
| Тематика практических занятий | 6 |
| 1. Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд. | 2 |
| 1. 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. | 4 |
| Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3   1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы. 2. Подготовка к практическим занятиям 3. Подготовка ответов на контрольные вопросы 4. Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании 5. Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию» 6. Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании» 7. Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. 8. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице | | 9 |
| МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж | | 42 |
| Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж | |  |
| Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке | Тематика практических занятий | 10 |
| 1. Служба бронирования. Структура. Персонал | 2 |
| 1. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования:  * иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер; * иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; * представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; * представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; * представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента; * представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов. | 8 |
| Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах | |  |
| Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке | Тематика практических занятий | 10 |
| 1. Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке | 2 |
| 1. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации:  * заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; * заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; * заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; * заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; * заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера. * выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; * выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; * выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; * выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; * выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; * выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера. | 8 |
| Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж | |  |
| Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке | Тематика практических занятий | 12 |
| 1. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. | 2 |
| 1. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи. | 2 |
| 1. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях:  * иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер; * иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; * представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; * представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; * представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента; * представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов. | 6 |
| 1. Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами. | 2 |
| Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3  Подготовка к практическим занятиям | | 2 |
| Курсовая работа | | 24 |
| 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.  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. | | 24 |
| Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой  1. Планирование выполнения курсовой работы  2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы  3. Изучение литературных источников.  4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части  5. Изучение практических материалов  6. Подготовка к защите курсовой работы | |  |
| 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 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. | | 72 |
| Производственная практика  Виды работ   1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке 9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле 11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров 13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования 14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 15. Внесение изменений в заказ на бронирование 16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | | 72 |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета: «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» оснащенный оборудованием: учебная мебель, доска белая эмалированная для записи фломастером 100х200, учебно-методическое обеспечение Лаборатории «Тренажерный комплекс: Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»

- стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка ресепшн;

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- экран, проектор, магнитная доска;

- дидактические пособия;

- программное обеспечение;

- видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:

- телефон;

- настенные часы;

- факс;

- копировальный аппарат;

- стеллаж для регистрационных карточек;

- стойка для хранения ключей;

- машинка для кредитных карт (имитация);

- компьютерный терминал с принтером;

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

- стеллаж для ваучеров;

- сейф;

- место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);

- компьютеры по количеству посадочных мест;

- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

3.2.1.Основные источники:

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467368>
2. 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>

3.2.2. Дополнительные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450317>
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318>
3. 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>
4. Коммуникации в туристском бизнесе : учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.]. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 79 c. — ISBN 978-5-4486-0387-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/76814.html (дата обращения: 12.01.2021).

Журналы (электронные):

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель»

«Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

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

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Для обучающегося инвалида или обучающегося с ОВЗ форма входного текущего контроля устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающегося инвалида или обучающегося с ОВЗ (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости осуществляется увеличение времени на подготовку к промежуточной аттестации, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа в ходе промежуточной аттестации. Возможно установление индивидуальных графиков прохождения промежуточной аттестации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Методы оценки  (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование) | Критерии оценки |
| ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. | Тестирование  Собеседование  Экзамен | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов |
| Лабораторная работа  Ролевая игра  Ситуационная задача  Практическая работа | Экспертное наблюдение  Оценка процесса Оценка результатов |
| Практическая работа | Экспертное наблюдение |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | Тестирование  Собеседование  Экзамен | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов |
| Лабораторная работа  Ролевая игра  Ситуационная задача  Практическая работа | Экспертное наблюдение  Оценка процесса Оценка результатов |
| Практическая работа  Виды работ на практике | Экспертное наблюдение |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 4  Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества. | Тестирование  Собеседование  Экзамен | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов |
| Лабораторная работа  Ролевая игра  Ситуационная задача  Практическая работа | Экспертное наблюдение  Оценка процесса Оценка результатов |
| Практическая работа  Виды работ на практике | Экспертное наблюдение |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |