

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Андрей Владимирович Хлутков

Должность: директор

Дата подписания: 17.05.2024 14:38:30

Уникальный программный ключ:

880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

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**

УТВЕРЖДЕНО на заседании

ЦМК по профессиональным модулям

Протокол №5

От «30» мая 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы**

**бронирования и продаж**

для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

на базе основного общего образования

очная форма обучения

Квалификация выпускника

**Специалист по гостеприимству**

Год набора - 2022

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Примерной основной образовательной программы по профессии среднего профессионального образования (далее – ПООП СПО), разработанной на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09 декабря 2016 г. № 1552.

Разработчики:

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

Шадрин К.Ю. преподаватель СЗИУ РАНХиГС

Рецензент: д.э.н., профессор М.А. Морозова, зав. кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>7</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>21</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>24</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

### 1.1. Область применения программы:

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа учебной дисциплины используется в профессиональном образовании, где необходимы знания и умения в соответствующей области.

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

В ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» входит МДК.04.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», МДК.04.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж», УП.04.01 «Учебная практика», ПП.04.01 «Производственная практика», ПМ.04 Эк Квалификационный экзамен.

### 1.3. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

Таблица 1.3.1

#### 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.
-------	--

Таблица 1.3.2

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и 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.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практически опыт	<ul style="list-style-type: none"> <li>— планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;</li> <li>— разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>— выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</li> <li>— определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</li> </ul>
уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>— осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>— выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>— собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>— ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>— разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>— выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>— планировать и прогнозировать продажи;</li> <li>— проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</li> </ul>
знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>— структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;</li> <li>— способы управления доходами гостиницы;</li> <li>— особенности спроса и предложения в гостиничном деле;</li> <li>— особенности работы с различными категориями гостей;</li> <li>— методы управления продажами с учетом сегментации;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>— способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</li> <li>— особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>— каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</li> <li>— ценообразование,</li> <li>— виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;</li> <li>— принципы создания системы «лояльности» работы с гостями</li> <li>— методы максимизации доходов гостиницы;</li> <li>— критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</li> <li>— виды отчетности по продажам.</li> </ul>
--	--

#### 1.4. Объем профессионального модуля

Таблица 1.4

Количество часов, отводимое на освоение модуля

Вид учебной работы	Объем учебной работы, час.						
	всего	Наименование					
		МДК 04.01	МДК 04.02	УП. 04.01	ПП. 04.01		
		6	7	7	6	7	7
Контактная работа с преподавателем	317	65	70	38	36	36	72
• лекции	67	39	28	-	-	-	-
• практические занятия	222	26	16	36	36	36	72
Курсовые работы	24	-	24	-	-	-	-
Консультации	2	-	2	2	-	-	-
Самостоятельная работа	25	12	9	4	-	-	-
Максимальная учебная нагрузка	358	156		42	72		72
Промежуточная аттестация	ПМ.04.ЭК (VII) экзамен	ЗаО (VII) К/р		ЗаО (VII)	ЗаО (VII)		ЗаО (VII)

## 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, макс. час.						Самостоятельная работа
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						
			Обучение по МДК			Практики		Консультации	
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная		
Практических занятий	Курсовых работ (проектов)								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 07.; ОК 08.; ОК 09.; ОК 10.; ПК 4.1.; ПК 4.2.; ПК 4.3.	МДК 04.01 Организация бронирования гостиничного продукта	156	135	42	24	-	-	2	21
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 07.; ОК 08.; ОК 09.; ОК 10.; ПК 4.1.; ПК 4.2.; ПК 4.3.	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	42	38	36	-	-	-	2	4
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.;	Учебная практика	72					-		

ОК 04.; ОК 05.; ОК 07.; ОК 09.; ОК 10.; ПК 4.1.; ПК 4.2.; ПК 4.3.									
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 07.; ОК 09.; ОК 10.; ПК 4.1.; ПК 4.2.; ПК 4.3.	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72					72		
	Промежуточная аттестация	16							
	Всего:	358	173	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
<b>МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>		<b>156</b>
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж</b>		
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	<p><b>Содержание</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<b>4</b>
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	<p><b>Содержание</b></p> <p>1. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров</p> <p>2. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.</p> <p>3. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл).</p> <p>4. Работа с рекламациями и отзывами потребителей.</p>	<b>10</b>
		2
		2
		2
		2

	5. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2
<b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1</b>		
	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 проведения переговоров с представителями разных стран 10. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	9
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.</b>		<b>83</b>
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	<b>Содержание</b>	<b>13</b>
	1. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	3
	2. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.	2
	3. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2
	4. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2
	5. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2
	6. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ	2

Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	<b>Содержание</b>	<b>14</b>
	1. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных	2
	2. Определение целевых групп клиентов	2
	3. Программы лояльности; клиентские мероприятия	2
	4. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг	2
	5. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования	2
	6. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы	2
	7. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>14</b>
	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	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	1. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования	2
	2. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками	2
	3. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам)	2

	4. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>14</b>
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	4
	2. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	6
	3. 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	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
	1. Ценообразование: расчет цены услуг	2
	2. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены	2
	3. Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема	2
	4. Цена и тариф управление доходами (revenue management)	2
	5. Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)	2
	6. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	2
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>8</b>
	1. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг	2
	2. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе	2
	3. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе	2
	4. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия	2

<b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы.</li> <li>2. Подготовка к практическим занятиям</li> <li>3. Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса</li> <li>4. Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России»</li> <li>5. Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице»</li> <li>6. Подготовка ответов на контрольные вопросы</li> <li>7. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле»</li> <li>8. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле»</li> <li>9. Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле</li> <li>10. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий</li> <li>11. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора</li> <li>12. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования</li> <li>13. Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления»</li> <li>14. Презентация службы бронирования на иностранном языке</li> <li>15. Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы</li> <li>16. Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы».</li> <li>17. Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования»</li> <li>18. Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним».</li> <li>19. Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.</li> <li>20. Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов</li> <li>21. Разработка презентации гостиничного продукта</li> <li>22. Составление программы лояльности клиентов</li> </ol>		9
<b>Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж</b>		<b>12</b>
Тема	3.1. <b>Содержание</b>	<b>6</b>
Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	1. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	2
	2. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	2

	3. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	2
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>6</b>
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.	2
	2. Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	4
<b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3</b>		
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы.</li> <li>2. Подготовка к практическим занятиям</li> <li>3. Подготовка ответов на контрольные вопросы</li> <li>4. Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании</li> <li>5. Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию»</li> <li>6. Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании»</li> <li>7. Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.</li> <li>8. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице</li> </ol>	3

<b>МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж</b>		42
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж</b>		
Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	<b>Тематика практических занятий</b>	10
	1. Служба бронирования. Структура. Персонал	2
	2. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: <ul style="list-style-type: none"> <li>- иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер;</li> <li>- иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;</li> <li>- представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;</li> <li>- представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;</li> <li>- представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента;</li> <li>- представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.</li> </ul>	8
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах</b>		
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме,	<b>Тематика практических занятий</b>	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, размещения и выписки на английском языке	2

<p>регистрации, размещении и выписки на английском языке</p>	<p>2. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;</li> <li>- заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;</li> <li>- заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;</li> <li>- заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;</li> <li>- заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.</li> <li>- выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;</li> <li>- выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;</li> <li>- выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;</li> <li>- выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;</li> <li>- выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер;</li> <li>- выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.</li> </ul>	<p>8</p>
--	--	----------



<b>Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж</b>		
Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	<b>Тематика практических занятий</b>	12
	1. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	2
	2. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	2
	3. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: <ul style="list-style-type: none"> <li>- иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер;</li> <li>- иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;</li> <li>- представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;</li> <li>- представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;</li> <li>- представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента;</li> <li>- представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.</li> </ul>	6
	4. Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.	2
<b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3</b>		
Подготовка к практическим занятиям		2
<b>Курсовая работа</b>		24
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе		
1. Выбор темы курсовой работы		24
2. Основные требования к оформлению работы		

<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.</li> <li>4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.</li> <li>5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы.</li> <li>6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.</li> <li>7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.</li> <li>8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками</li> <li>9. Основные правила к написанию заключения</li> <li>10. Индивидуальные консультации.</li> <li>11. Защита курсовой работы.</li> </ol>	
<p><b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование выполнения курсовой работы</li> <li>2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы</li> <li>3. Изучение литературных источников.</li> <li>4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части</li> <li>5. Изучение практических материалов</li> <li>6. Подготовка к защите курсовой работы</li> </ol>	
<p><b>Учебная практика</b></p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация рабочего места</li> <li>2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</li> <li>3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</li> <li>4. Оформление бронирования с использованием телефона</li> <li>5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</li> <li>6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</li> <li>7. Оформление индивидуального бронирования</li> <li>8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</li> <li>9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</li> <li>10. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</li> <li>11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> </ol>	72

<ul style="list-style-type: none"> <li>12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</li> <li>13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> <li>14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</li> <li>15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</li> <li>16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</li> <li>17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</li> <li>18. Создание отчетов по бронированию</li> <li>19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</li> </ul>	
<p><b>Производственная практика</b></p> <p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Оработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>2. Оработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> <li>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</li> <li>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</li> <li>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</li> <li>7. Оработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>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</li> <li>9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</li> <li>10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</li> <li>11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> <li>12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров</li> <li>13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</li> <li>14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> <li>15. Внесение изменений в заказ на бронирование</li> <li>16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</li> <li>17. Оработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</li> </ul>	72

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.	

### **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 100x200, 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. Основная литература:

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. Дополнительная литература:

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

### 3.4 Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина может быть реализована с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в Таблице 3.4:

Таблица 3.4

Распределение видов учебной работы и текущей аттестации

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Формат проведения</b>
Лекционные занятия	С применением ДОТ
Практические занятия	Частично с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа
<b>Формы текущего контроля</b>	<b>Формат проведения</b>
Тестирование	В системе дистанционного обучения (СДО)
Контрольная работа	Частично с применением ДОТ
Ответ на практическом занятии, участие в дискуссии	Контактная аудиторная работа
Решение практических задач	Частично с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционных образовательных программ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>.

Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Текущий контроль, проводимый в системе дистанционного обучения, оцениваются как в системе дистанционного обучения, так и преподавателем вне системы. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра по мере прохождения освоения программы. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 14 рабочих дней после окончания срока выполнения.

#### 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.

<b>Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля</b>	<b>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)</b>	<b>Критерии оценки</b>
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,	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата



применительно к различным контекстам.	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	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Собеседование	
	Экзамен	
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата

ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.	Тестирование	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Собеседование	
	Экзамен	
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации,	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата

необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	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

Промежуточная аттестация проходит в форме **дифференцированного зачета** для МДК.04.01, МДК.04.02, УП.04.01, ПП.04.01.

Промежуточная аттестация по итогам прохождения профессионального модуля завершается **квалификационным экзаменом** ПМ.04. ЭК.

**Критерии оценивания:**

Оценка обучающихся осуществляется преподавателем путем проведения практических занятий, устных опросов, проверки самостоятельной работы, проведения промежуточного тестирования.

Критерии оценки ответа студента на экзамене (зачете), а также форма его проведения доводятся преподавателем до сведения студентов до начала экзамена (зачета).

Результат экзамена (зачета) объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Положительные оценки заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку, неудовлетворительная оценка проставляется только в экзаменационной ведомости. В случае неявки студента для сдачи экзамена в ведомости вместо оценки делается запись «не явился».

Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и обязан поставить оценку «неудовлетворительно».

Выставление оценок на экзамене осуществляется на основе принципов объективности, справедливости, всестороннего анализа уровня знаний студентов.

При выставлении оценки экзаменатор учитывает:

знание фактического материала по программе;

степень активности студента на семинарских занятиях;

логику, структуру, стиль ответа; культуру речи, манеру общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления; умение приложить теорию к практике, решить задачи;

наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

*Оценка «отлично» ставится студенту, ответ которого содержит:*

- глубокое знание программного материала, а также основного содержания и новаций лекционного курса, по сравнению с учебной литературой;

- знание концептуально-понятийного аппарата всего курса;

- знание монографической литературы по курсу,

а также свидетельствует о способности:

- самостоятельно критически оценивать основные положения курса; - увязывать теорию с практикой.

Оценка «отлично» не ставится в случаях систематических пропусков студентом семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам, отсутствия активного участия на занятиях, а также неправильных ответов на дополнительные вопросы преподавателя.

*Оценка «хорошо» ставится студенту, ответ которого свидетельствует: - о полном знании материала по программе;*

- о знании рекомендованной литературы,

а также содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «хорошо» не ставится в случаях пропусков студентом семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

*Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, ответ которого содержит:*

- поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;

- затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса;

- стремление логически четко построить ответ, а также свидетельствует о возможности последующего обучения.

*Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.*