

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горшкова Надежда Кимовна
Должность: Директор
Дата подписания: 22.04.2022 10:00:34
Уникальный программный ключ:
6e4febd30540ffff35fc4e62178e0c1d72a2749

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Чувашской Республики
«Чебоксарский экономико-технологический колледж»
Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ
ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ
СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ
МДК 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ
СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА
по специальности
среднего профессионального образования
46.02.14 Гостиничное дело**

Чебоксары 2021 г

Разработана в соответствии с методическими рекомендациями по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования (утв. Минобрнауки России 20.04.2015 N 06-830вн), с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта, на основе примерной основной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело

УТВЕРЖДЕНА
Приказом №299
от "23" августа 2021 г.

РАССМОТРЕНА

на заседании ЦК социально-экономических и юридических дисциплин

Протокол № _____ от " ____ " _____ 20__ г.

Председатель ЦК: _____ / _____ /

Разработчик:

Павлова В.Д., преподаватель

" ____ " _____ 20__ г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Примерная рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. 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**» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции:

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих 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 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
ПК 4. 1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	в: <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.
уметь:	<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;

	<ul style="list-style-type: none"> - 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:	<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.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение ПМ. 05 МДК.05.01

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - **460**

Из них на освоение МДК 04.01 - **266 часов** , МДК04.02 – **44 часов**

на практики учебную - **72 часа** и производственную - **72 часа**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа)*, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	406	240	92	24	22	*	72	72
ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	54	48	-	24	6			
ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	178	168	88	-	10			
ПК 4. 3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	30	24	4	-	6			
	Учебная практика, часов	72						72	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							72
	Всего:	406	240	92	24	22	*	72	72

** Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отлагательного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Коды компетенций	Объем часов
1	2	3	4
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж			
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			
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	<p>Содержание</p> <p>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>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>	ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	12 6 6
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	<p>Содержание</p> <p>Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.</p> <p>Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.</p> <p>Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.</p>	ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ОК1-ОК5,	12 6 4 2
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1			
<ol style="list-style-type: none"> 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 			6

9.	Особенности проведение переговоров с представителями разных стран		
10.	Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы		
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.			
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			
МДК 04.02 Иностраный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж			
Тема 2.1.	Содержание		24
Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4
	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4
	Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	Содержание	
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	6
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	6
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии	ПК 4. 2.	6

заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования	ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	
Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	6
Тематика практических занятий и лабораторных работ		44
1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4
2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4
3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4
4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4
5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4
6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4
7. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4
8. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4
9. Формирование пакетов услуг гостиницы	ПК 4. 2.	4

		ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	
	10. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4
	11. Формирование программ лояльности клиентов	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	Содержание		20
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	6
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	6
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	8
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	24
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	8
	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	8
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	8
Тема.	Содержание		12

2.4.Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4	
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ			20
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4	
	Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4	
	Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4	
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4	
	Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	4	
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2			10	
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»				

<p>5. Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице»</p> <p>6. Подготовка ответов на контрольные вопросы</p> <p>7. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле»</p> <p>8. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле»</p> <p>9. Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле</p> <p>10. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий</p> <p>11. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора</p> <p>12. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования</p> <p>13. Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления»</p> <p>14. Презентация службы бронирования на иностранном языке</p> <p>15. Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы</p> <p>16. Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы».</p> <p>17. Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования»</p> <p>18. Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним».</p> <p>19. Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.</p> <p>20. Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов</p> <p>21. Разработка презентации гостиничного продукта</p> <p>22. Составление программы лояльности клиентов</p>			
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж			
МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			
МДК 01.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж			
<p>Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.</p>	Содержание		20
	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	ПК 4. 3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	6
	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.		8
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.		6
	Тематика практических занятий и лабораторных работ		4
Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.		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. Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.		2
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			6
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. Внесение 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;			72

<ol style="list-style-type: none"> 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. 		
Всего		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;

- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;

- аудиовизуальные средства обучения;

- интерактивная доска;

- принтер лазерный;

- сканер;

- телефон;

- локальная сеть;

- подключение к глобальной сети Интернет;

- профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra.

Оборудование учебного кабинета иностранного языка:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

Оборудование лингафонной лаборатории иностранного языка:

- компьютерные места обучающихся;

- компьютерное место преподавателя;

Технические средства обучения лингафонной лаборатории: лицензионное программное обеспечение, мультимедийный проектор, комплект обучающих дисков, ЭОР, ЖК панель, колонки.

В кабинете иностранного языка должен быть полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

- учебники (по количеству обучающихся в группе);

- словари (двуязычные, по количеству обучающихся в группе).

В кабинете необходимо предусмотреть достаточный комплект методической литературы для преподавателя, включающий специальную методическую литературу, программы обучения иностранному языку в данном учебном заведении, справочную литературу лингвистического характера, образовательный стандарт по иностранным языкам, паспорт кабинета.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, проводимую концентрированно.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- автоматизированное рабочее место работника службы бронирования;

- программное обеспечение профессионального назначения.

При проведении практических занятий в рамках освоения междисциплинарного курса МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» в зависимости от сложности изучаемой темы и технических условий возможно деление учебной группы на подгруппы.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники (печатные):

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 240с.
2. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"
3. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

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>

3.3. Организация образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения каждого раздела модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете.

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является освоение следующих дисциплин: «Менеджмент», «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», «Английский язык», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направления деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса
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
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

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