Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Чувашской Республики

«Чебоксарский экономико-технологический колледж»

Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

****

**ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ

### СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

специальность

среднего профессионального образования

**46.02.14 Гостиничное дело**

Чебоксары 2022

|  |  |
| --- | --- |
| 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 №353  от "30" 08.2022 г.  . |

РАССМОТРЕНА

на заседании ЦК экономических и социально-юридических дисциплин

Протокол № 10 от "27" мая 2021 г.

Председатель ЦК: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Павлова В.Д.

|  |  |
| --- | --- |
| Разработчик:  Живойкина Е.С., преподаватель  "24" мая 2021г. |  |

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **4** |
| **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **7** |
| **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **16** |
| **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **19** |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной 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 07. | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| 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:   * планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; * разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; * выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; * определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. |
| уметь: | * осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; * выделять целевой сегмент клиентской базы; * собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; * ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; * разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; * выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; * планировать и прогнозировать продажи; * проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. |
| знать: | * структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; * способы управления доходами гостиницы; * особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; * особенности работы с различными категориями гостей; * методы управления продажами с учётом сегментации; * способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; * особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; * каналы и технологии продаж гостиничного продукта; * ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; * принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; * методы максимизации доходов гостиницы; * критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; * виды отчетности по продажам. |

**1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов - **496**

Из них на освоение МДК 04.01 - 302 часа, МДК04.02 – 44 часа

на практики учебную - 72 часа и производственную - 72 часа

экзамен по модулю – 6 часов

**2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля**

**2.1. Структура профессионального модуля** МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | | | | |
| Коды профессиональных и общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Суммарный объем нагрузки, час. | В т.ч. в форме практической подготовки | Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | | | | | | | | Самостоятельная работа*[[1]](#footnote-1)* |
| Обучение по МДК | | | | | Практики | | Консультации |
| Всего | | В том числе | | | Учебная | Производственная |
| лаборат. и практ. занятий | курсовых работ (проектов) | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 6 | 7 | | 8 | 9 | 10 | 11 |
|  | МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | 302 | 110 | 134 | | 110 | 24 | |  |  |  |  |
|  | МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж | 44 | 40 | 40 | | 40 |  | |  |  |  | 4 |
| ПК 4.1.  ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК 10 | Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж | \* | \* | \* | | \* | \* | |  |  |  |  |
| ПК 4.2.  ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК 10 | Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах. | \* | \* | \* | | \* |  |  |  |  |
| ПК 4.3.  ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК10 | Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж | \* |  |  | |  |  | |  |  |  |  |
|  | Учебная практика, часов | **72** |  |  | | | | | 72 |  |  |  |
|  | Производственная практика (по профилю специальности), часов | **72** |  |  | 72 |  |  |
|  | **Всего:** | **496** | **150** | **174** | **150** | | | **24** | **72** | **72** |  |  |

**2.2. Структура профессионального модуля МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | | | | |
| Коды профессиональных и общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Суммарный объем нагрузки, час. | В т.ч. в форме практической подготовки | Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | | | | | | | | Самостоятельная работа*[[2]](#footnote-2)* |
| Обучение по МДК | | | | | Практики | | Консультации |
| Всего | | В том числе | | | Учебная | Производственная |
| лаборат. и практ. занятий | курсовых работ (проектов) | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 6 | 7 | | 8 | 9 | 10 | 11 |
|  | МДК 04.02 | 44 | 40 | 40 | | 40 |  | |  |  |  | 4 |
| ПК 4.1.  ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК 10 | Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж | 12 | 12 | 12 | | 12 | \* | |  |  |  |  |
| ПК 4.2.  ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК 10 | Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах. | 14 | 14 | 14 | | 14 |  |  |  |  |
| ПК 4.3.  ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК10 | Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж | 14 | 14 | 14 | | 14 |  | |  |  |  |  |
|  | **Всего:** | **44** | **40** | **40** | **40** | | |  |  |  |  | **4** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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)** | **Объем в часах** |
| **1** | **2** | **3** |
| **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 | **Содержание** | **4** |
| 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 |
| 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** | **6** |
| Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. | 2 |
| Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. | 2 |
| Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений. | 2 |
| Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке | **Содержание** | **12** |
| Служба бронирования. Структура. Персонал. |  |
| 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. |  |
| **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 | |  |
| **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 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж** | |  |
| Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах | **Содержание** | **10** |
| Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. | 2 |
| Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. | 2 |
| Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. |  |
| Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования | 2 |
| Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. | 2 |
| Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ | 2 |
| Тема 2.2. Особенности работы с клиентами | **Содержание** | **8** |
| Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. | 2 |
| Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. | 2 |
| 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 |
| Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. | 2 |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **22** |
| 1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. | 2 |
| 2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. | 2 |
| 3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем | 2 |
| 4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ | 2 |
| 5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ | 2 |
| 6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ | 2 |
| 7. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ | 2 |
| 8. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия | 2 |
| 9. Формирование пакетов услуг гостиницы | 2 |
| 10. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие | 2 |
| 11. Формирование программ лояльности клиентов | 2 |
| Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж. | **Содержание** | **6** |
| Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. | 2 |
| Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). | 2 |
| Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. | 2 |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **24** |
| Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования | 8 |
| Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. | 8 |
| Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | 8 |
| Тема. 2.4.Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия | **Содержание** | **6** |
| Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. | 2 |
| Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. | 2 |
| Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. | 2 |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **12** |
| Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. | 2 |
| Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг | 2 |
| Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе. | 4 |
| Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе | 2 |
| Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия. | 2 |
| Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке | **Содержание** | **14** |
| 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 |  |
| 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. |  |
| **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 | |  |
| **Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж** | |  |
| **МДК 04.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**  **МДК 04.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж** | |  |
| Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. | **Содержание** | **8** |
| Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. | **2** |
| Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы. | **2** |
| Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию. | **4** |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **12** |
| Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд. | 6 |
| 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. | 6 |
| Тема 3.2.Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке | **Содержание** | **14** |
| Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. |  |
| Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи. |  |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |
| 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. |  |
| Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами. |  |
| **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 | | **\*** |
| **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** |
| **Всего** | | **302** |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

учебный кабинет - стойка бронирования и продаж гостей с модулем онлайн 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 реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

**3.2.1. Основные печатные издания**

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 304 с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 7-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 240 с.
3. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2019. — 198 с.
4. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. -2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021.-190 с.
5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с.
6. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3.
7. Николенко П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — Санкт-Петербург: Лань, 2020. — 248 с. — ISBN 978-5-8114-5823-3
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 300 с.
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

**3.2.2. Основные электронные издания**

1. [Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 c. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/93537](https://profspo.ru/books/100399)
2. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013648-6. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1225691 (дата обращения: 20.01.2022). – Режим доступа: по подписке.
3. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL:https://book.ru/book/942119 (дата обращения: 20.01.2022). — Текст : электронный.
4. Морозова, Н. С.  Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/497244
5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495428 (дата обращения: 20.01.2022).
6. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
7. Николенко П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 248 с. — ISBN 978-5-8114-5823-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/146676> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
8. [Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 c. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/100399](https://profspo.ru/books/100399)
9. Скобкин, С. С.  Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 373 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09811-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/494834
10. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490205 (дата обращения: 20.01.2022).
11. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина.-2-е изд., перераб. и доп.-Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование).-ISBN 978-5-534-14888-6.-Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490206 (дата обращения: 20.01.2022).
12. Образовательная платформа Юрайт https://urait.ru/

**3.2.3. Дополнительные источники**

1. Положение о классификации гостиниц. Утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1860
2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 года № 1853.
3. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (действующая редакция).
4. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 1071 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01263-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1028517 (дата обращения: 20.01.2022). – Режим доступа: по подписке.
5. Чудновский, А.Д., Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве. : учебник / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. — Москва : КноРус, 2020. — 319 с. — ISBN 978-5-406-07359-9. — URL:https://book.ru/book/932088 (дата обращения: 20.01.2022). — Текст : электронный.
6. Гостиницы [Электронный ресурс]. URL: https://web-3.ru/hotel/
7. Портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс]. URL: https://prohotel.ru/
8. Отель: журнал [Электронный ресурс]. URL: журналотель.рф
9. Пять звезд: журнал [Электронный ресурс]. URL: https://5stars-mag.ru/
10. HOTELIER.PRO: журнал [Электронный ресурс]. URL: <https://hotelier.pro/>

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ   
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля*[[3]](#footnote-3)* | Критерии оценки | Методы оценки |
| ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | 75% правильных ответов Оценка процесса  Оценка результатов | Тестирование Собеседование  Экзамен |
| Экспертное наблюдение Оценка процесса  Оценка результатов  Экспертное наблюдение | Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача  Практическая работа |
| Экспертное наблюдение | Виды работ на практике |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | 75% правильных ответов Оценка процесса  Оценка результатов | Тестирование Собеседование  Экзамен |
| Экспертное наблюдение Оценка процесса  Оценка результатов  Экспертное наблюдение | Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача  Практическая работа |
| Экспертное наблюдение | Виды работ на практике |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества | 75% правильных ответов Оценка процесса  Оценка результатов | Тестирование Собеседование  Экзамен |
| Экспертное наблюдение Оценка процесса  Оценка результатов  Экспертное наблюдение | Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача  Практическая работа |
| Экспертное наблюдение | Виды работ на практике |
| ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной  деятельности | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 05 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 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению,  эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 09 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 |

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса. [↑](#footnote-ref-1)
2. Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса. [↑](#footnote-ref-2)
3. В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты. [↑](#footnote-ref-3)