

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

_____ Е. Ш. Булаш

Приказ № __ от _____ 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 04. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ »
Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»



г. Симферополь, 2021

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», входящей в укрупнённую группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик: преподаватель специальных дисциплин ГБПОУ РК «РКИГ» Оришко М.Н., преподаватель английского языка ГБПОУ РК «РКИГ» Сляренко А.В.

Рецензент: Пальчук М.И. доктор педагогических наук, доцент, директор ГБПОУ РК «РКИГ».

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии (ЦМК) направления подготовки «Гостиничное дело» («ГД»).

Протокол № ____ от «____» _____ 2021 г.

Председатель ЦМК «ГД»

_____ Щербакова Е.В.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Протокол № ____ от «____» _____ 2021 г.

Старший методист

Согласовано с работодателем

(наименование предприятия, организации)

(должность, подпись, ФИО)

«____» _____ 202__ г.
М.П.

©) Оришко М.Н. – автор-составитель

СОДЕРЖАНИЕ

Стр.

| | | |
|------|---|----|
| 1. | ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 04. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ» | 4 |
| 1.1. | Область применения программы | 4 |
| 1.2. | Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля | 4 |
| 1.3. | Перечень общих компетенций | 4 |
| 1.4. | Перечень профессиональных компетенций | 5 |
| 1.5. | Количество часов, отведенное на освоение профессионального модуля | 6 |
| 2. | СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 7 |
| 2.1. | ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» | 8 |
| 2.2. | Тематический план и содержание профессионального модуля | 8 |
| 3. | УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 04. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ» | 11 |
| 3.1. | Материально-техническое обеспечение | 25 |
| 3.2. | Информационное обеспечение реализации программы | 25 |
| 3.3. | Кадровое обеспечение образовательного процесса | 26 |
| 4. | КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ 04. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ» | 27 |
| 5. | РЕЦЕНЗИЯ НА РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ПМ 04. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ» | 28 |

**ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ
ПМ 04. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ»**

1.1. Область применения программы

Во исполнение поручений Президента Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № Пр-2821, п. 17, п. 18 и на основании комплекса мер, утвержденных распоряжением Правительства Российской Федерации от № 349-р, Союзом «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Ворлдскиллс Россия» по согласованию с Министерством образования и науки Российской Федерации разработана настоящая рабочая программа профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», которая является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» и Методикой организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия в рамках государственной итоговой аттестации обучающихся ГБПОУ РК «РКИГ».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В соответствии с переходом на стандарты обучения с целью формирования компетенций, востребованных цифровой экономикой при подготовке по приоритетным профессиям и специальностям в системе среднего профессионального образования и в результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности (ВД) **«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»** и соответствующие ему профессиональные компетенции (ПК) и общие компетенции (ОК).

1.3. 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 6. | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения |

| | |
|--------|--|
| 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 языке |
| ОК 11. | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

1.4. Перечень профессиональных компетенций

| Код | Наименование вида деятельности, профессиональных компетенций |
|--------------|---|
| ВД 1. | 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 обслуживания гостей |

В результате освоения профессионального модуля (ПМ) студент должен иметь практический опыт, определенные знания и навыки:

| | |
|--------------------------|---|
| Практический опыт | <ul style="list-style-type: none"> • В планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж • В разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов • Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта • Определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта |
| 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 |

| | |
|--------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Виды отчетности по продажам |
| 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 • 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 |

Освоение профессионального модуля обеспечивает достижение обучающимися *следующих личностных результатов* реализации программы воспитания:

| | |
|----------------|---|
| ЛР – 13 | Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа». |
| ЛР – 14 | Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации. |

1.5. Количество часов, отведенное на освоение профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

Общее количество часов, отведенное на освоение программы профессионального модуля – 396 часов, в том числе на освоение междисциплинарных курсов (МДК) и практики:

- МДК 04.01 – 154 часа,
- МДК 04.02 – 56 часов,
- учебную – 72 часа
- производственную – 108 часа
- демонстрационный экзамен – 6 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

| Коды профессиональных и общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего часов, макс. учебная нагрузка и практика | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) | | | | | Практика, час. | |
|---|--|--|---|---|---------------------------------|--|----------------------------------|----------------|---|
| | | | Обязательные аудиторные учебные занятия, час. | | | Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа, час. | | Учебная | Производственная (если предусмотрена рассредоточенная практика) |
| | | | всего | В т.ч. лабораторные работы и практические занятия | В т.ч. курсовой проект (работа) | Всего | В т. ч. курсовой проект (работа) | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ПК 4.1. - ПК 4.3. ОК 1. – ОК 5. ОК 7. ОК 9. ОК 10,11. | МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | 154 | 76 | 78 | | | | 36 | |
| ПК 4.1. - ПК 4.3. ОК 1. – ОК 5. ОК 7. ОК 9. ОК 10. | МДК 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж | 56 | | | | | | 36 | 108 |
| | Учебная практика | 72 | | | | | | | |
| | Производственная практика по профилю специальности | 108 | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|--|--------|--|--|--|---|--|---|----|-----|
| | Всего: | | | | - | | - | 72 | 108 |
|--|--------|--|--|--|---|--|---|----|-----|

Приложение

2.2. Тематический план и содержание ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

| Наименование разделов и тем ПМ и МДК | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) | Объем часов | Домашнее задание | Уровень освоения |
|--|--|-------------|--|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | | | | |
| Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж | | | | |
| Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами | <i>Содержание учебного материала</i> | 6 | | |
| | 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 производственном цикле обслуживания гостей | 1 | <i>Составление требований к обслуживающему персоналу службы</i> | 1 |
| | | 1 | | |
| | 2. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы | 1 | <i>О.1, с.67</i> | 1 |
| | | 1 | | |
| | 3. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление | 1 | <i>составление перечня оборудования службы бронирования и продаж</i> | 1 |
| | | 1 | | |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | с организацией рабочего места менеджеров службы бронирования и продаж | | | |
|--|---|--|--|--|

| | | | | |
|---|---|----|--|---|
| Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями | Содержание учебного материала | 6 | | |
| | 1. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация | 1 | составление алгоритма работы с гостями по телефону | 1 |
| | | 1 | | |
| | 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 | 1 | составление алгоритма действий сотрудников в конфликтных ситуациях | 1 |
| | | 1 | | |
| | 3. Психологические модели потребительских мотиваций Типы покупательских мотиваций и решений | 1 | О. 1, с. 67-85 (отв. на вопр. с.85) | 1 |
| | | 1 | | |
| Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж Составление алгоритма работы с гостем по телефону Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта Определение задач управления каналами продаж (сбыта) Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг Техники, повышающие эффективность телефонного разговора Особенности проведение переговоров с представителями разных стран Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы | | 2 | | 3 |
| Раздел 2. Технология бронирования и продаж гостиничного продукта | | | | |
| Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах | Содержание учебного материала | 24 | | |
| | 1. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование Определение и показатели бронирования | 1 | О. 2, с.126-128 | 1 |
| | | 1 | | |

| | | | | |
|---|---|----|---|---|
| | 2. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное Изучение способов гарантирования бронирования | 1 | О. 2, с.126-128 | 1 |
| | | 1 | | |
| | 3. Способы бронирования мест в гостиницах Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности | 1 | О. 2, с.126-138 | 1 |
| | | 1 | | |
| | 4. Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице | 1 | О. 2, с.126-138 | 1 |
| | | 1 | | |
| | 5. Оформление заказов на бронирование номеров Алгоритм рассмотрения заявок | 1 | О. 2, с.138-142 (отв. на вопр. с.142) | 1 |
| | | 1 | | |
| | 6. Виды заявок на бронирование и действия по ним Формы, бланки заявок на бронирование | 1 | О. 1, с. 98-104 | 1 |
| | | 1 | | |
| | 7. Подтверждение заявок при гарантированном и негарантированном бронировании Виды отказов от бронирования | 1 | О. 1, с. 98-104 | 1 |
| | | 1 | | |
| | 8. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании Виды оплаты за бронирование | 1 | О. 1, с. 104 | 1 |
| | | 1 | | |
| | 9. Автоматизированные системы управления в гостиницах Рынок автоматизированных систем управления в России и за рубежом | 1 | О. 1, с. 163-166; подготовка рефератов | 1 |
| | | 1 | | |
| | 10. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж | 1 | Подготовка сообщений: «Альтернативные способы бронирования мест в отеле» | 1 |
| | | 1 | | |
| | 11. Ознакомление с технологией on-line бронирования | 1 | | 1 |
| | | 1 | | |
| | 12. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ | 1 | | 1 |
| | | 1 | | |
| Тема 2.2. Особенности работы с клиентами | Содержание учебного материала | 16 | | |
| | 1.Сегментирование клиентов Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов | 1 | О. 3, с. 56-58 | 1 |
| | | 1 | | |

| | | | |
|---|----|---|---|
| 2. Программы лояльности Клиентские мероприятия | 1 | О.3, с.59-60 | 1 |
| | 1 | | |
| 3.Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туристскими компаниями | 1 | Подготовка аналитической справки о возмон. бронир мест через туроператора | 1 |
| | 1 | | |
| 4. Работа с корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг Пакеты услуг | 1 | О. 1, с. 132-138 | 1 |
| | 1 | | |
| 5. Виды договоров (соглашений) на бронирование | 1 | О. 1, с. 132-138 | 1 |
| | 1 | | |
| 6. Понятие прямых и непрямых каналов бронирования | 1 | О.1, с. 136; О.2, с.187; подготовка сообщений о возможности бронир. через центр. системуGDS | 1 |
| | 1 | | |
| 7. Презентация услуг гостиницы Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы | 1 | О. 3, с. 98 | 1 |
| | 1 | | |
| 8. Продажи на выставках-ярмарках, проведение рекламных акций | 1 | О. 3, с. 101 | 1 |
| | 1 | | |
| Практические занятия | 28 | | |
| 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами | 1 | О.1,с.99 закончить работу | 2 |
| | 1 | | |
| 2. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж | 1 | О.1,с.99-110 | 2 |
| | 1 | | |
| 3. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж | 1 | закончить работу | 2 |
| | 1 | | |
| 4. «Преимущества и недостатки каждого из видов бронирования по отношению к гостю, по отношению к | 1 | О.1,с.117 закончить работу | 2 |
| | 1 | | |

| | | | | |
|---|--|-------------------------------|---------------------------------------|---|
| | гостинице» | | | |
| | 5. Составление расписания для сотрудников службы бронирования | 1 | О.1,с.117 закончить работу | 2 |
| | | 1 | | |
| | 6. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора по стандартам «WorldSkills» | 1 | О.1,с.106 закончить работу | 2 |
| | | 1 | | |
| | 7. Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования | 1 | О.1,с.106 закончить работу | 2 |
| | | 1 | | |
| | 8. Анализ бронирования с использованием Интернета и туроператора по стандартам «WorldSkills» | 1 | О.1,с.106 закончить работу | 2 |
| | | 1 | | |
| | 9. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ на примере профессиональной автоматизированной программы «Shelter» | 1 | О.1,с.132 закончить работу | 2 |
| | | 1 | | |
| | 10. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ на примере профессиональной автоматизированной программы «Shelter» | 1 | Закончить составление алгоритма | 2 |
| | | 1 | | |
| | 11. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия | 1 | О.4,с. 29 | 2 |
| | | 1 | | |
| | 12. Формирование пакетов услуг гостиницы | 1 | О.4,с. 29-35 | 2 |
| | | 1 | | |
| | 13. Клиентоориентированность в гостиничной сфере | 1 | О.4,с.74-77, практикум с.87 | 2 |
| 1 | | | | |
| 14. Формирование программ лояльности клиентов | 1 | О.4,с.118, практикум с.123 | 2 | |
| | 1 | | | |
| Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж | Содержание учебного материала | 12 | | |
| | 1. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж | 1 | О. 1, с. 153 | 1 |
| | | 1 | | |
| | 2. Изучение правил заполнения бланков бронирования | 1 | О. 1, с. 153 | 1 |
| | | 1 | | |
| | 3. Отчеты по бронированию | 1 | О. 1, с.157-159 | 1 |
| | | 1 | | |
| | 4. Отчеты о выплате комиссий, по отказам в предоставлении | 1 | О. 1, с.157-159 | 1 |

| | | | | |
|--|---|----|------------------------------------|---|
| | номеров, по совершившимся сделкам | 1 | | |
| | 5. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения | 1 | О. 1, с. 159-162 | 1 |
| | | 1 | | |
| | 6. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения | 1 | О. 1, с. 159-162 | 1 |
| | | 1 | | |
| | Практические занятия | 24 | | |
| | 1. Изучение профессиональных автоматизированных программ | 1 | О.1,с. 163-166 | 2 |
| | | 1 | | |
| | 2. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | 1 | О.1,с. 157 | 2 |
| | | 1 | | |
| | 3. Заполнение бланков и форм службы бронирования | 1 | О.1,с. 157 закончить работу | 2 |
| | | 1 | | |
| | 4. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования | 1 | закончить работу | 2 |
| | | 1 | | |
| | 5. Создание отчетов по бронированию и аннуляции в профессиональной автоматизированной программе «Shelter» | 1 | закончить работу | 2 |
| | | 1 | | |
| | 6. Формирование плана загрузки номерного фонда на день | 1 | О.1,с. 163-166 | 2 |
| | | 1 | | |
| | 7. Составление графиков заезда гостей | 1 | О.1,с. 163-166 | 2 |
| | | 1 | | |
| | 8. Составление графиков заезда гостей на определенную дату | 1 | О.1,с. 157-159 | 2 |
| | | 1 | | |
| | 9. Алгоритм и правила работы с жалобами | 1 | О.1,с. 157-159 закончить работу | 2 |
| | | 1 | | |

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
| | 10. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями | 1 | О.1,с. 90-100 | 2 |
| | | 1 | | |
| | 11. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства | 1 | О.1,с. 90-100 | 2 |
| | | 1 | | |
| | 12. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора | 1 | Раздаточный материал, закончить работу | 2 |
| | | 1 | | |
| Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия | Содержание учебного материала | | 6 | |
| | 1. Ценообразование, расчет цены услуг Методы расчета цены гостиничных услуг | 1 | О. 2, с. 60-62 | 1 |
| | | 1 | | |
| | 2. Цена и тариф управление доходами (revenue management), прогнозирование. Понятие тарифа, варианты тарифов | 1 | О. 2, с. 92-97; О.2, с. 115-121 | 1 |
| | | 1 | | |
| | 3. Цена стойки (фиксированная цена, гибкий тариф) | 1 | О.1, с.110-121 | 1 |
| | | 1 | | |
| | Практические занятия | | 12 | |
| | 1. Определение факторов, влияющих на ценообразование гостиничного предприятия | 1 | О.4, с. 110-123 | 2 |
| | | 1 | | |
| | 2. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг | 1 | О.4, с. 110-123 | 2 |
| | | 1 | | |
| | 3. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг | 1 | О.4, с. 110-123, оформить отчет | 2 |
| | | 1 | | |
| | 4. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе | 1 | О.4, с. 118-121 | 2 |
| | | 1 | | |
| | 5. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе | 1 | О.4, с. 49-53; О.4, с. 158-169 | 2 |
| | | 1 | | |
| | 6. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия | 1 | О.4, с. 110 | 2 |
| | | 1 | | |
| Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2. Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса | | 4 | | |

| | | | | |
|--|--|---|------------|---|
| <p>Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России»</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице»</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле»</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле»</p> <p>Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле</p> <p>Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий</p> <p>Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора</p> <p>Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования</p> <p>Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления»</p> <p>Презентация службы бронирования на иностранном языке</p> <p>Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы»</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования»</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним»</p> <p>Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке</p> <p>Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов</p> <p>Разработка презентации гостиничного продукта</p> <p>Составление программы лояльности клиентов</p> | | | | 3 |
| Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж | | | | |
| Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы | Содержание учебного материала | | 6 | |
| | 1. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы | 1 | О.1, с.147 | 1 |
| | | 1 | | |
| | 2. Информационные потоки и документооборот между | 1 | О.1, с.147 | 1 |

| | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|
| | службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы | 1 | | | |
| | 3. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании основанные на применение стандартов «WorldSkills». Ошибки оператора по бронированию | 1 | O.1, с. 159; O.2, с. 132-138 | 1 | |
| | | 1 | | | |
| | Практические занятия | | 14 | | |
| | 1. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и состоянию номерного фонда на примере профессиональной автоматизированной программы «Shelter» | 1 | O.1, с. 163-178 | 2 | |
| | | 1 | | | |
| | 2. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и состоянию номерного фонда на примере профессиональной автоматизированной программы «Shelter» | 1 | | | |
| | | 1 | | | |
| | 3 Проверка обновляющейся информации по специальным заказам на дополнительные услуги на примере профессиональной автоматизированной программы «Shelter» | 1 | O.1, с. 157-166 | 2 | |
| | | 1 | | | |
| | 4. Проверка обновляющейся информации по специальным заказам на дополнительные услуги на примере профессиональной автоматизированной программы «Shelter» | 1 | O.1,с.166; изучение в Интернет рынка современных АСУ гостиниц | 2 | |
| 1 | | | | | |
| | 5. Передача информации соответствующим службам отеля о дополнительных просьбах гостя (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее в номер) опираясь на стандарты «WorldSkills» | 1 | Работа с АСУ (пробная версия) | 2 | |
| | | 1 | | | |
| | 6. Передача информации соответствующим службам отеля о дополнительных просьбах гостя (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее в номер) опираясь на стандарты «WorldSkills» | 1 | Работа с АСУ (пробная версия) | 2 | |
| | | 1 | | | |
| | 7. Передача информации соответствующим службам отеля о заказанных заранее дополнительных услугах опираясь на стандарты «WorldSkills» | 1 | O.1,с.157 | 2 | |
| | | 1 | | | |
| Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 3. Проработка конспектов занятий и учебной литературы | | 2 | | | |

| | | | |
|--|--|--|----------|
| Подготовка к практическим занятиям Подготовка ответов на контрольные вопросы Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию» Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании» Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице | | | 3 |
|--|--|--|----------|

| | | | | |
|--|--|--------------------------------------|-----------|-------------------------|
| МДК 04.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж» | | | | Уровень освоения |
| Раздел 1. | Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами. | | 12 | |
| Тема 1.1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. (1-2) | Содержание учебного материала Текст по теме | Д.1 стр.7 Перевести на английский | 1 | 2 |
| | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения; Выполнение лексических упражнений. Ответы на поставленные к тексту вопросы | | 1 | 2 |
| Тема 1.2. Службы бронирования и | Содержание учебного материала Текст по теме | О.1 стр. 5 Учить новую | 1 | 2 |

| | | | | |
|--|--|--|---|---|
| продаж: цели, основные функции, состав персонала. (3-4) | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Введение лексики по теме (25 слов); Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; Ответы на поставленные к тексту вопросы; Краткий пересказ текста; Выполнение лексико-грамматических упражнений. | лексику | 1 | 2 |
| Тема 1.3. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. (5-6) | Содержание учебного материала Текст по теме | Д.2 стр.5 Написать ответы на вопросы к тексту | 1 | 2 |
| | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Введение лексики по теме (25 слов); Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; Ответы на поставленные к тексту вопросы; Краткий пересказ текста; Выполнение лексико-грамматических упражнений. | | 1 | 2 |
| Тема 1.4. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. (7-8) | Содержание учебного материала Текст по теме | Составить диалоги по теме | 1 | 2 |
| | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения; Выполнение лексических упражнений. Ответы на поставленные к тексту вопросы | | 1 | 2 |
| Тема 1.5. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. (9-10) | Содержание учебного материала Текст по теме | Знать основные функции сотрудников | 1 | 2 |
| | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Введение лексики по теме (25 слов); Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; | | 1 | 2 |

| | | | | |
|---|--|--|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Ответы на поставленные к тексту вопросы; • Краткий пересказ текста; • Выполнение лексико-грамматических упражнений. | | | |
| Тема 1.6. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж. (11-12) | Содержание учебного материала Текст по теме | О.1 стр.9 Учить новую лексику Стр.11 упр.4 | 1 | 2 |
| | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Введение лексики по теме (25 слов); • Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; • Ответы на поставленные к тексту вопросы; • Краткий пересказ текста; • Выполнение лексико-грамматических упражнений. | | 1 | 2 |
| | | | | |
| РАЗДЕЛ 2 | Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями. | 16 | | |
| Тема 2.1. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. (13-14) | Содержание учебного материала Текст по теме | Д.2 стр.19 Упр. 1 | 1 | 2 |
| | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; • Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения; • Выполнение лексических упражнений. • Ответы на поставленные к тексту вопросы | | 1 | 2 |
| Тема 2.2. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. (15-16) | Содержание учебного материала Текст по теме | Раздаточный материал. Составить диалоги по телефону | 1 | 2 |
| | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; • Употребление новых речевых конструкций для развития | | 1 | 2 |

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| | <p>навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выполнение лексических упражнений. • Ответы на поставленные к тексту вопросы | | | |
| Тема 2.3. Письменная коммуникация. (17-18) | Содержание учебного материала Текст по теме | О.1 стр.15 упр. 2 | 1 | 2 |
| | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Введение лексики по теме (25 слов); • Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; • Ответы на поставленные к тексту вопросы; • Краткий пересказ текста; • Выполнение лексико-грамматических упражнений. | | 1 | 2 |
| Тема 2.4. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. (19-20) | Содержание учебного материала Диалог по теме | Д.1 стр. 27 Перевести на английский язык | 1 | 2 |
| | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Отработка навыков диалогической речи. • Изучение лексики по теме (20 слов) • Аудирование диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; • Чтение, перевод диалогов; • Составление диалогов; | | 1 | 2 |
| Тема 2.5. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). (21-22) | Содержание учебного материала Диалог по теме | О.2 стр. 19, упр. 7 | 1 | 2 |
| | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Отработка навыков диалогической речи. • Изучение лексики по теме (20 слов) • Аудирование диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; • Чтение, перевод диалогов; | | 1 | 2 |

| | | | | |
|--|--|-----------------------|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Составление диалогов; | | | |
| Тема 2.6. Работа с рекламациями и отзывами потребителей. (23-24) | Содержание учебного материала Текст по теме | О.2 стр.21 Упр. 6 | 1 | 2 |
| | Практическая работа <ul style="list-style-type: none"> Просмотр презентаций по теме; Введение лексики по изучаемой теме (30 слов); Чтение, перевод текста с элементами стилистического анализа; Выполнение лексико-грамматических упражнений. | | 1 | 2 |
| Тема 2.7. Психологические модели потребительских мотиваций. (25-26) | Содержание учебного материала Текст и диалог по теме | О.1 стр. 50 Упр. 4 | 1 | 2 |
| | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Аудирование текста и диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения; Выполнение лексических упражнений. Ответы на поставленные к тексту вопросы Составление диалогов | | 1 | 2 |
| Тема 2.8. Типы покупательских мотиваций и решений. (27-28) | Содержание учебного материала Текст по теме | О.1 стр. 53 Упр. 1 | 1 | 2 |
| | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения; Выполнение лексических упражнений. Ответы на поставленные к тексту вопросы | | 1 | 2 |

| | | | | |
|--|---|------------------------|---|---|
| (29-30) | Самостоятельная работа 1 Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж | | | 3 |
| (31-32) | Контрольная работа №1 | | | |
| РАЗДЕЛ 3. | Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах. | 10 | | |
| Тема 3.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. (33-34) | Содержание учебного материала Диалог по теме | О.2 стр. 31 Упр.1 | 1 | 2 |
| | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Отработка навыков диалогической речи. Изучение лексики по теме (20 слов) Аудирование диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; Чтение, перевод диалогов; Составление диалогов; | | 1 | 2 |
| Тема 3.2. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. (35-36) | Содержание учебного материала Текст по теме | Д.2 стр.43 Упр. 4 | 1 | 2 |
| | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Введение лексики по теме (25 слов); Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; Ответы на поставленные к тексту вопросы; Краткий пересказ текста; Выполнение лексико-грамматических упражнений. | | 1 | 2 |
| Тема 3.2. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования | Содержание учебного материала Текст по теме | О.1 стр. 61 Упр. 12 | 1 | 2 |
| | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; Употребление новых речевых конструкций для развития | | 1 | 2 |

| | | | | |
|--|---|-------------------------------------|---|---|
| мест в гостинице. (37-38) | <p>навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выполнение лексических упражнений. • Ответы на поставленные к тексту вопросы | | | |
| Тема 3.3. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. (39-40) | Содержание учебного материала Текст по теме | Раздаточный материал Виды заявок | 1 | 2 |
| | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Введение лексики по теме (25 слов); • Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; • Ответы на поставленные к тексту вопросы; • Краткий пересказ текста; • Выполнение лексико-грамматических упражнений. | | 1 | 2 |
| Тема 3.4. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования (41-42) | Содержание учебного материала Текст по теме | О.1, с.74, упр.1 | 1 | 2 |
| | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Введение лексики по теме (25 слов); • Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; • Ответы на поставленные к тексту вопросы; • Краткий пересказ текста; | | 2 | 2 |
| РАЗДЕЛ 4. | Документация службы бронирования и продаж. | 14 | | |
| Тема 4.1. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. (43-44) | Содержание учебного материала Текст по теме | Выучить новую лексику | 1 | 2 |
| | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Введение лексики по теме (25 слов); • Чтение текста с поиском синонимических выражений, его | | 1 | 2 |

| | | | | | |
|--|---------------------------------|--|---|---|---|
| | | литературный перевод; <ul style="list-style-type: none"> • Ответы на поставленные к тексту вопросы; • Краткий пересказ текста; • Выполнение лексико-грамматических упражнений. | | | |
| Тема 4.2. Изучение заполнения бронирования. (45-46) | правил бланков | Содержание учебного материала Текст по теме | Раздаточный материал: бланки бронирования | 1 | 2 |
| | | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; • Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения; • Выполнение лексических упражнений. • Ответы на поставленные к тексту вопросы | | 1 | 2 |
| Тема 4.3 Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. (47-48) | | Содержание учебного материала Диалог по теме | О.1, С.79, упр.9 | 1 | 2 |
| | | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Введение лексики по теме (25 слов); • Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; • Ответы на поставленные к тексту вопросы; • Краткий пересказ текста; • Выполнение лексико-грамматических упражнений. | | 1 | 2 |
| | | | | | |
| Тема 4.4. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). (49-50) | | Содержание учебного материала Текст и диалог по теме | Д.2 стр. 98 Упр. 4 | 1 | 2 |
| | | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Введение лексики по теме (25 слов); • Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; • Ответы на поставленные к тексту вопросы; • Краткий пересказ текста; Выполнение лексико-грамматических упражнений. | | 1 | 2 |

| | | | | |
|---|--|-------------------|---|---|
| Тема 4.5. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. (51-52) | Содержание учебного материала Текст и диалог по теме | О.2, с. 80, упр.3 | 1 | 2 |
| | Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Введение лексики по теме (25 слов); Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; Ответы на поставленные к тексту вопросы; Краткий пересказ текста; Выполнение лексико-грамматических упражнений. | | 1 | 2 |
| (53-54) | Самостоятельная работа 2 Доклад по теме: Цена и тариф, управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. | | | 3 |
| (55-56) | Контрольная работа №2 | | | |
| Учебная практика <i>Виды работ</i> <ol style="list-style-type: none"> Организация рабочего места Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; Оформление бронирования с использованием телефона Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных | | 72 | | |

| | |
|--|-------------------|
| <p>штрафных санкциях</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. | |
| <p style="text-align: center;">Производственная практика <i>Виды работ</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 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 | <p>108</p> |

| | |
|---|---------------|
| 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 | 396 ч. |

3. Условия реализации программы профессионального модуля
ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы бронирования и продаж»

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» предполагает наличие учебного кабинета со стойкой бронирования и продаж 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 компьютерные программы для гостиниц.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- видеооборудование - мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель;
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы бронирования

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Печатные издания

Основные источники

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ехина. – М.: Издательский центр «Академия», 2020. – 240 с.

2. Продажи гостиничного продукта: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.В. Грядунов – 1-е изд. – М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 288 с.

Дополнительные источники

1. Академия гостеприимства: журнал для владельцев рестор. и гост. бизнеса // осн. ООО «Пресс Альянс». – К. ООО «Вольф».

2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп. – М.: «Академия», 2015. – 240 с.
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие. 5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016. – 200 с.
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование).
5. ОТЕЛЬЕР & РЕСТОРАТОР / ОТЕЛЬЕР: главный журнал для отелей. – К.: Медиа-КИТ. – 1 р. в 2 месяца.

Нормативные акты

6. Конституция Российской Федерации (с гимном России) [Текст]. – М.: Проспект, 2015. – 32 с.
7. Федеральный закон от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ, от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 30.07.2010 № 242-ФЗ).
8. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853.

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками ГБПОУ РК «Романовский колледж индустрии гостеприимства», 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 гостиничным сервисом, что соответствует направлению реализуемой образовательной программы, имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Квалификация преподавателей и мастеров производственного обучения должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в профессиональном стандарте «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденного приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2015 г. № 608н, зарегистрированным в Минюсте РФ 24 сентября 2015 г. № 38993.

Для преподавания профессиональных модулей учебного цикла программ среднего профессионального образования преподаватели и мастера производственного обучения обязаны пройти обучение по дополнительным профессиональным программам – программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже одного раз в три года.

Преподаватели и мастера производственного обучения обязаны иметь опыт работы в области профессиональной деятельности и образование соответствующее преподаваемому профессиональному модулю.

1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПМ 04. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ»

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | 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 Экзамен |
| | Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов | Ситуационная задача Практическое занятие |
| | Экспертное наблюдение | Практическое занятие Виды работ на практике |
| ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Оценка результата | Тестирование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | |
| ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Оценка результата | Собеседование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Тестирование |
| ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Оценка результата | Собеседование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | |
| ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | Оценка результата | Собеседование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Практическое занятие |
| ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | Оценка результата | Тестирование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Практическое занятие |
| ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных | Оценка результата | Собеседование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Практическое занятие |

| | | |
|--|------------------------|----------------------|
| ситуациях | | |
| ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | Оценка результата | Тестирование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Практическое занятие |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Оценка результата | Тестирование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | 75% правильных ответов | Тестирование |
| | Оценка процесса | Собеседование |
| | Оценка результатов | Экзамен |
| | Экспертное наблюдение | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Практическое занятие |
| | Оценка результатов | |
| ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Экспертное наблюдение | Практическое занятие |
| | Виды работ на практике | |
| | | |
| ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Оценка результата | Тестирование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | |
| ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Оценка результата | Собеседование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | |
| ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Оценка результата | Собеседование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Практическое занятие |
| ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | Оценка результата | Собеседование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Практическое занятие |
| ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | Оценка результата | Тестирование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | |
| ОК 7. Содействовать сохранению | Оценка результата | Собеседование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |

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

| | | |
|---|-------------------|--|
| ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Оценка результата | Собеседование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Практическое занятие |
| ОК. 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | Оценка результата | Тестирование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Демонстрационный экзамен |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Оценка результата | Тестирование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Практическое занятие Демонстрационный экзамен |
| ЛР 13. Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации. | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Практическое занятие Демонстрационный экзамен |
| ЛР 14. Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации. | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Практическое занятие Демонстрационный экзамен |