
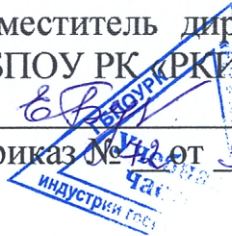


Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

 Е. Ш. Булаш
Приказ № 42 от 31.08 2020 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, 2020

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 № 1 от «24» 08 2020 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 № 1 от «31» 08 2020 г.

Методист

 Виспянская Е.Я.

Согласовано с работодателем

 «Романовский колледж индустрии гостеприимства»
(наименование предприятия, организации)
Врио директора
(должность, подпись, ФИО)

М.П. 08 2020 г.

©) 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
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

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

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

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 профессио- нальных 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.	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

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 с организацией рабочего места менеджеров службы бронирования и продаж	1	<i>составление перечня оборудования службы бронирования и продаж</i>	1
		1		

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-	1	О. 1, с. 132-138	1

услуг	1		
Пакеты услуг			
5. Виды договоров (соглашений) на бронирование	1	<i>О. 1, с. 132-138</i>	1
	1		
6. Понятие прямых и не прямых каналов бронирования	1	<i>О.1, с. 136; О.2, с.187; подготовка сообщений о возможности бронир. через центр. системуGDS</i>	1
	1		
7. Презентация услуг гостиницы	1	<i>О. 3, с. 98</i>	1
Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы	1		
8. Продажи на выставках-ярмарках, проведение рекламных акций	1	<i>О. 3, с. 101</i>	1
	1		
<i>Практические занятия</i>	28		
1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора по стандартам «WorldSkills»	1	<i>О.1,с.99 закончить работу</i>	2
	1		
2. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора	1	<i>О.1,с.99-110</i>	2
	1		
3. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	1	<i>закончить работу</i>	2
	1		
4.Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	1	<i>О.1,с.117 закончить работу</i>	2
	1		
5. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем по стандартам «WorldSkills»	1	<i>О.1,с.117 закончить работу</i>	2
	1		
6. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ на примере профессиональной автоматизированной программы «Shelter»	1	<i>О.1,с.106 закончить работу</i>	2
	1		
7. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ на примере профессиональной автоматизированной программы «Shelter»	1	<i>О.1,с.106 закончить работу</i>	2
	1		
8.Коллективное бронирование с использованием	1	<i>О.1,с.106</i>	2

	профессиональных программ на примере профессиональной автоматизированной программы «Shelter»	1	закончить работу	
	9.Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ на примере профессиональной автоматизированной программы «Shelter»	1	О.1,с.132 закончить работу	2
		1		
	10.Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия с применением стандартов «WorldSkills»	1	Закончить составление алгоритма	2
		1		
	11.Формирование пакетов услуг гостиницы	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 Формирование и развитие	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 номеров, по совершившимся сделкам		1	О. 1, с.157-159	1
		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. Заполнение бланков и форм службы бронирования	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. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	1	закончить работу	2
		1		
	6. Создание отчетов по бронированию и аннуляции в профессиональной автоматизированной программе «Shelter»	1	О.1,с. 163-166	2
		1		
	7. Создание отчетов по бронированию и аннуляции в профессиональной автоматизированной программе «Shelter»	1	О.1,с. 163-166	2
		1		
	8. Формирование плана загрузки номерного фонда на день	1	О.1,с. 157-159	2
		1		
	9. Формирование плана загрузки номерного фонда на неделю	1	О.1,с. 157-159 закончить работу	2
		1		
	10. Составление графиков заезда гостей	1	О.1,с. 90-100	2
		1		
	11. Составление графиков заезда гостей на определенную дату	1	О.1,с. 90-100	2
		1		
	12. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	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),	1	О. 2, с. 92-97;	1

	прогнозирование. Понятие тарифа, варианты тарифов	1	O.2, с. 115-121		
	3. Цена стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)	1	O.1, с.110-121	1	
		1			
	Практические занятия		12		
	1. Определение факторов, влияющих на ценообразование гостиничного предприятия	1	O.4, с. 110-123	2	
		1			
	2. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг	1	O.4, с. 110-123	2	
		1			
	3. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг	1	O.4, с. 110-123, оформить отчет	2	
		1			
	4. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе	1	O.4, с. 118-121	2	
		1			
	5. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе	1	O.4, с. 49-53; O.4, с. 158-169	2	
		1			
	6. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия	1	O.4, с. 110	2	
		1			
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2. Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России» Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице» Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле» Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле» Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования		4		3	

Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления» Презентация службы бронирования на иностранном языке Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы» Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования» Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним» Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов Разработка презентации гостиничного продукта Составление программы лояльности клиентов				
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	O.1, с.147	1
		1		
	2. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы	1	O.1, с.147	1
		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	2
		1		

			гостиниц	
	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	О.1,с.157	2
		1		
		1		
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 3. Проработка конспектов занятий и учебной литературы 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		2		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 продаж: цели, основные функции, состав персонала. (3-4)	Содержание учебного материала Текст по теме	О.1 стр. 5 Учить 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 литературный перевод; • Ответы на поставленные к тексту вопросы; • Краткий пересказ текста; • Выполнение лексико-грамматических упражнений. 		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:	Содержание учебного материала Текст по теме	Составить диалоги по теме	1	2
	Практические занятия		1	2

подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. (7-8)	<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 			
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; Ответы на поставленные к тексту вопросы; Краткий пересказ текста; Выполнение лексико-грамматических упражнений. 		1	2
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; 		1	2

	<ul style="list-style-type: none"> • Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения; • Выполнение лексических упражнений. • Ответы на поставленные к тексту вопросы 			
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 навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения; • Выполнение лексических упражнений. • Ответы на поставленные к тексту вопросы 		1	2
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; 		1	2

	<ul style="list-style-type: none"> Составление диалогов; 			
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; Составление диалогов; 		1	2
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.	Содержание учебного материала Текст по теме	О.1 стр. 53 Упр. 1	1	2
	Практические занятия		1	2

(27-28)	<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 			
(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 мест в гостинице. (37-38)	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 навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения; • Выполнение лексических упражнений. • Ответы на поставленные к тексту вопросы 		1	2
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 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 литературный перевод; Ответы на поставленные к тексту вопросы; Краткий пересказ текста; Выполнение лексико-грамматических упражнений. 		1	2
Тема 4.2. Изучение правил заполнения бланков бронирования. (45-46)	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	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 		1	2

сделкам). (49-50)	литературный перевод; • Ответы на поставленные к тексту вопросы; • Краткий пересказ текста; • Выполнение лексико-грамматических упражнений.			
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"> 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 		72		

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

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», 2017. – 240

2. Бронирование гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 240 с.
3. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп. – М.: «Академия», 2016. – 304 с.
4. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие / Е. И. Мазилкина. – М. : Альфа-М: ИНФА-М, 2016. – 207 с.
5. Шамшина Ю.О. Гостиничный сервис: конспект лекций / Ю.О. Шамшина. – Ростов на Дону: Феникс, 2014. – 208 с.
6. Сербиновская А.М. Английский язык в сфере туризма и сервиса : учебник / А.М. Сербиновская. — М. : КНОРУС, 2016. — 400 с. — (Бакалавриат).
7. Семенова М. Ю. Английский язык: туризм и сервис: учебное пособие / М.Ю.Семенова. — М. : КНОРУС, 2016. — 260 с. — (СПО).
8. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса: Учебное пособие для учащихся нач. проф. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 144 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 09 декабря 2015 года № 1058.

Электронные издания и ресурсы

<http://www.travelmole.com>

<http://www.hotelnews.ru>

<http://www.stonef.ru/history.htm>

<http://all-hotels.ru>

<http://www.amadeus.ru/>

<http://www.Job-HoReCa.ru>

[http:// www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru)

[http:// www.hotelstat.ru](http://www.hotelstat.ru)

http://rosnou-zaochka.ucoz.ru/_ld/0/47/pdf

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 ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие

деятельности		
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	
	Экспертное наблюдение	Практическое занятие
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 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	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 Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Демонстрационный 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	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