

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04
«Организация и контроль текущей деятельности работников

службы бронирования и продаж»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции.

1.1.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

1.1.2. Перечень личностных результатов

Код	Наименование личностных результатов
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к

	сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса, оказания услуг населению
ЛР 15	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий
ЛР 17	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях

1.1.3 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

1.1.4. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

знать:	<p>структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;</p> <p>способы управления доходами гостиницы;</p> <p>особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;</p> <p>особенности работы с различными категориями гостей;</p> <p>методы управления продажами с учётом сегментации;</p> <p>способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</p> <p>особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</p> <p>каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</p> <p>ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;</p> <p>принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;</p> <p>методы максимизации доходов гостиницы;</p> <p>критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</p> <p>виды отчетности по продажам;</p>
--------	--

<p>уметь:</p>	<p>осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</p> <p>выделять целевой сегмент клиентской базы;</p> <p>собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</p> <p>ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</p> <p>разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</p> <p>выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</p> <p>планировать и прогнозировать продажи;</p> <p>проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</p>
<p>иметь практический опыт:</p>	<p>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;</p> <p>разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</p> <p>выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</p> <p>определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</p>

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 564 часа,

В том числе в форме практической подготовки – 442 часа

Из них на освоение МДК – 528 часов;

в том числе самостоятельная работа – 4 часа;

МДК 04.01 – 204 часа, в том числе вариатив 86 часов;

МДК 04.02 – 72 часа, в том числе вариатив 30 часов.

на практики, в том числе учебную 252 часа

- учебную 72 часа

- производственную 180 часа, в том числе вариатив 108 часов;

- консультации – 24 часа;

- промежуточная аттестация – 12 часов;

- комплексный экзамен по МДК 04.01 и МДК 04.02 – 6 часов;

- экзамен по модулю ПМ 04 - 6 часов.

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час	В т.ч. в форме практи. подготовк и	Объем профессионального модуля, ак.часов							
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						Самостоятельная работа	
				Обучение по МДК			Практики				ПА, консультации
				Всего	В том числе		Учебная	Производственная	ПА, консультации		
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Учебная	Производственная		ПА, консультации						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж.	58	50	58	50						
ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия работников с клиентами при	96		90	58				6		

	бронировани и продажах.		58							
ПК 4. 3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты качества обслуживани я гостей в процессе бронировани я и продаж.	134	16	124	16				6	4
ПК 1.1. - ПК 1.3 ОК1-ОК7, ОК9, ОК10	Учебная практика (по профилю специальност и), часов	72				72				
ПК 1.1. - ПК 1.3 ОК1-ОК7, ОК9, ОК10	Производств енная практика (по профилю специальност и), часов	180					180			
	Экзамен по модулю	12							12	
	Всего:	552		272	190		72	180	24	4

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		106
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж		84
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	<p>Содержание</p> <p>Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей.</p> <p>Классификация гостиниц и туристских комплексов. Международная и российская системы классификации гостиничных предприятий.</p> <p>Классификация гостиничных номеров.</p> <p>Модели гостиничных цепей. Международные и российские гостиничные цепи.</p> <p>Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.</p> <p>Показатели оценки деятельности гостиницы.</p> <p>Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции работников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.</p> <p>Каналы продаж гостиничного продукта.</p>	28
В том числе практические занятия:		12

	<p>ПЗ №1 Исследование гостиничной деятельности г. Краснодара</p> <p>ПЗ №2 Анализ международных и российских гостиничных цепей</p> <p>ПЗ №3 Алгоритм работы с техническим оснащением сотрудников службы бронирования.</p> <p>ПЗ № 4 Контроль соответствия оснащения информационно – документационным материалом службы бронирования</p> <p>ПЗ №5 Составить схему последовательности и технологии резервирования мест в гостинице</p> <p>ПЗ № 6 Формирование плана загрузки номерного фонда на день</p>	
Тема 1.2. Технология взаимодействия работников службы бронирования и продаж с гостями.	Содержание	28
	<p>Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании</p> <p>Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.</p> <p>Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.</p>	8
	В том числе практические занятия:	20
	<p>ПЗ №7 Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.</p> <p>ПЗ №8 Особенности заявки на бронирования по телефону</p> <p>ПЗ №9 Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами-представителями разных культур</p> <p>ПЗ №10 Консультирование потребителя о применяемых способах бронирования</p> <p>ПЗ №11 Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей</p> <p>ПЗ №12 Выявление потребностей целевой группы потребителей на гостиничные услуги</p> <p>ПЗ №13 Составление предложений по продаже гостиничных продуктов</p>	

	<p>ПЗ №14 Анализ комплекса гостиничных услуг</p> <p>ПЗ №15 Разработка гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей</p> <p>ПЗ №16 Разработка методов мотивации</p>	
Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями	Содержание	28
	<p>Служба бронирования. Структура. Персонал.</p> <p>Виды бронирования: гарантированное негарантированное, двойное</p> <p>Способы бронирования, аннулирование бронирования Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования</p> <p>Виды заявок и действия по ним</p>	12
	В том числе практические занятия:	16
	<p>ПЗ №17 Оформление и составление различных видов заявок и бланков</p> <p>ПЗ №18 Составление письма-заявки на бронирование с подтверждением бронирования</p> <p>ПЗ №19 Составить схему последовательности и технологии резервирования мест в гостинице</p> <p>ПЗ №20 Оформление заявок на аннулирование бронирования</p> <p>ПЗ №21 Установление основных компетенций сотрудников отдела бронирования и продаж</p> <p>ПЗ №22 Оформление бланков изменения бронирования</p> <p>ПЗ №23 Оформление заявок на питание туристических групп</p> <p>ПЗ №24 Владение навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.</p>	
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		22
	Содержание	4

Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.	2
	В том числе практические занятия:	2
	ПЗ №1 Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж	
Тема 1.2. Технология взаимодействия работников службы бронирования и продаж с гостями.	ПЗ №2 Речевые стандарты при бронировании и продажах ПЗ №3 Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании на иностранном языке	4
Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	ПЗ №4 Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования ПЗ №5 Отработка лексики в процессе ведения диалогов: иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер; ПЗ №6 Иностранец хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; ПЗ №7 Представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; ПЗ №8 Представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих работников на время их командировки; ПЗ №9 Представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента; ПЗ №10 Представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	14
Раздел 2. Технология взаимодействия работников с клиентами при бронировании и продажах.		120
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж		94

<p>Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах</p>	<p>Содержание</p>	<p>22</p>
	<p>Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования.</p> <p>Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.</p> <p>Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных компаний, турагентств и для туроператоров</p> <p>Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Формы, бланки заявок на бронирование.</p> <p>Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.</p> <p>Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ</p>	<p>8</p>
	<p>В том числе практические занятия:</p>	<p>14</p>
	<p>ПЗ №25 Консультирование потребителя о применяемых способах бронирования</p> <p>ПЗ №26 Деловая игра «Решение конфликтных ситуаций с потребителями при бронировании»</p> <p>ПЗ №27 Составление перечня потребителей гостиничного продукта, особенностей их поведения</p> <p>ПЗ №28 Анкетирование как способ выявления спроса на гостиничных продукт</p> <p>ПЗ №29 Разработка характеристик продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы в зависимости от сезона</p> <p>ПЗ №30 Разработка оценки качества гостиничного продукта</p> <p>ПЗ №31 Анализ многофункциональной деятельности глобальных систем бронирования</p>	
	<p>Содержание</p>	<p>28</p>

	<p>Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.</p> <p>Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.</p> <p>Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования</p> <p>Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.</p>	12
<p>Тема 2.2. Особенности работы с клиентами</p>	<p>В том числе практические занятия:</p> <p>ПЗ №32 Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.</p> <p>ПЗ №33 Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>ПЗ №34 Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем</p> <p>ПЗ №35 Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ</p> <p>ПЗ №36 Групповое бронирование с использованием профессиональных программ</p> <p>ПЗ №37 Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ</p> <p>ПЗ №38 Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия.</p> <p>ПЗ №39 Формирование программ лояльности клиентов</p>	16
<p>Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.</p>	<p>Содержание</p> <p>Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.</p> <p>Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).</p> <p>Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.</p>	24
		8

	В том числе практические занятия	16
	<p>ПЗ №40 Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования</p> <p>ПЗ №41 Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</p> <p>ПЗ №42 АСУ Создание отчетов по бронированию и аннуляции</p> <p>ПЗ №43 АСУ Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.</p> <p>ПЗ №44 Ведение отчетных данных за день, смену, неделю</p> <p>ПЗ №45 Анализ факторов, влияющих на разработку и объем продаж гостиничного продукта</p> <p>ПЗ №46 Овладение методикой проведения опросов потребителей по выявлению потребностей</p> <p>ПЗ №47 Создание базы данных потребителей конкурентов, поставщиков</p>	
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Содержание	20
	<p>Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.</p> <p>Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.</p> <p>Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.</p>	8

	<p>В том числе практические занятия</p> <p>ПЗ № 48 Анализ факторов, влияющих на ценообразование гостиничного предприятия.</p> <p>ПЗ №49 Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг</p> <p>ПЗ №50 Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.</p> <p>ПЗ № 51 Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе</p> <p>ПЗ №52 Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.</p> <p>ПЗ №53 Пути формирования фирменного стиля</p>	12
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж		26
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	<p>ПЗ №11 Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.</p> <p>ПЗ №12 Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице на иностранном языке</p>	4
Тема. 2.2. Документация службы бронирования и продаж.	<p>ПЗ №13 Презентация услуг гостиницы.</p> <p>ПЗ №14 Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.</p> <p>ПЗ №15 Продажи на выставках, проведение рекламных акций на иностранном языке</p> <p>ПЗ №16 Изучение правил заполнения бланков бронирования.</p> <p>ПЗ №17 Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).</p>	10
Тема. 2.3. Организация взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	<p>ПЗ №18 Заполнение бланков бронирования на иностранном языке.</p> <p>ПЗ №19 Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. ПЗ №20 Коммуникации с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке</p> <p>ПЗ №21. Решить ситуационную задачу выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер</p>	12

	<p>ПЗ №22 Решить ситуационную задачу заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;</p> <p>ПЗ №23 Решить ситуационную задачу заезжает группа работников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;</p>	
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		50
МДК 04.01 Организация деятельности работников службы бронирования и продаж		26
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	Содержание	24
	<p>Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.</p> <p>Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.</p> <p>Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.</p>	8
	<p>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.</p> <p>В том числе практические занятия</p> <p>ПЗ №54 АСУ Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда</p> <p>ПЗ №55 Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.</p> <p>ПЗ №56 Анализ преимущественных характеристик централизованных систем бронирования</p> <p>ПЗ №57 Методы подбора программных систем бронирования</p> <p>ПЗ № 58 Анализ современных систем бронирования</p> <p>ПЗ № 59 Использование глобальных систем бронирования для онлайн-билетов</p> <p>ПЗ №60 Разработка автоматизации работы с жалобами и претензиями в режиме онлайн</p> <p>ПЗ № 61 Анализ АСУ, используемых международными гостиничными цепями</p>	16

Самостоятельная работа подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления»		2
МДК 04.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж		24
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	<p>ПЗ №24 Ошибки оператора по бронированию.</p> <p>ПЗ №25 Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам</p>	4
Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	<p>ПЗ №26 Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.</p> <p>ПЗ №27 Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.</p> <p>ПЗ №28 Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер;</p> <p>ПЗ №29 Иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;</p> <p>ПЗ №30 Представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;</p> <p>ПЗ №31 Представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих работников на время их командировки;</p> <p>ПЗ №32 Представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента;</p> <p>ПЗ №33 Представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.</p> <p>ПЗ №34 Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.</p>	18

Самостоятельная работа «Информирование потребителя о бронировании» на иностранном языке	2
Учебная практика Виды работ - Осуществление мониторинга рынка гостиничных услуг и выделение целевого сегмента - Сбор и анализ информации о потребностях целевого рынка - Разработка мероприятий по повышению лояльности - Проведение обучения персонала службы бронирования и продаж	72
Производственная практика Виды работ - Планирование и организация работы службы бронирования продаж - Стимулирование и контроль деятельности работников службы бронирования и продаж - Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта - Составление отчетов по бронированию - Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы - Применение автоматизированных систем управления при бронировании	180
Всего	528
Консультации	12
Комплексный экзамен по МДК 04.01 и МДК 04.02	6
Экзамен по модулю	6
Итого	552

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Реализация программы ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, осуществляется в учебном кабинете «Организация деятельности сотрудников службы приема, размещения»

1. Кабинет организации деятельности службы бронирования. Организация деятельности службы размещения и выписки гостей - ресурсный центр по подготовке кадров в сфере туризма и гостиничного сервиса, оснащенный оборудованием:

Техническое оснащение:

освещение: от потолочного и напольного светильника, прикроватный светильник, выключатель, освещение у входа в номер и у изголовья кровати, фонарь карманный электрический;

Телевизор;

Оснащение мебелью и инвентарем

Кровать - двуспальная 160 x 190см;

комплект постельных принадлежностей и белья: простыня, пододеяльник, наволочки;

прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия;

прикроватная тумбочка у каждого спального места;

шкаф с полками с вешалкой и плечиками;

стулья не менее одного на проживающего;

плотные занавеси и жалюзи, обеспечивающие затемнение помещения;

зеркало большого размера,

кувшин для воды и стакан;

ключ для открытия бутылок;

сейф;

Информационные материалы в номере: перечень предоставляемых средств размещения услуг, противопожарная инструкция, инструкция о действиях в экстремальных условиях, характерных для данного места, анкета гостя;

полотенца, в том числе банное – 2 шт.;

туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере использования):

туалетное мыло, шампунь, гель для душа, шапочка для волос;

корзина для мусора.

Оборудование лингафонной лаборатории иностранного языка:

- компьютерные места обучающихся;

- компьютерное место преподавателя;

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

В кабинете иностранного языка имеется полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе колледжа:

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

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

Оснащение базы учебной и производственной практики:

Техническое оснащение:

освещение:

от потолочного и напольного светильника, прикроватный светильник, выключатель, освещение у входа в номер и у изголовья кровати, фонарь карманный электрический;

Телевизор;

Оснащение мебелью и инвентарем

Кровать - двуспальная 160 x 190см;

комплект постельных принадлежностей и белья: простыня, пододеяльник, наволочки;

прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия;

прикроватная тумбочка у каждого спального места;

шкаф с полками с вешалкой и плечиками;

стулья не менее одного на проживающего;

плотные занавеси и жалюзи, обеспечивающие затемнение помещения;

зеркало большого размера,

кувшин для воды и стакан;

ключ для открытия бутылок;

сейф;

Информационные материалы в номере: перечень предоставляемых средств размещения услуг, противопожарная инструкция, инструкция о действиях в экстремальных условиях, характерных для данного места, анкета гостя;

полотенца, в том числе банное – 2 шт.;

туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере использования):

туалетное мыло, шампунь, гель для душа, шапочка для волос;

корзина для мусора.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

автоматизированное рабочее место работника службы бронирования;

программное обеспечение профессионального назначения.

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

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники (печатные):

Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.

Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме. Москва: Издательство «Форум», 2015

Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015

Еланцева О.П. Документационное обеспечение деятельности гостиниц. Учебное пособие. Тюмень. Издательство тюменского государственного университета. 2013.

Мазилкина Е.И. «Организация продаж гостиничного продукта» М.: Альфа-М, Инфра-М, 2014

Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства. 2-е издание. Москва, «Академия», 2015

Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм. М.: Альфа-М, Инфра-М, 2014

Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие. 5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..

Дополнительные источники:

Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.

Балашова Е.А. Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.

Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2001.

Деревицкий А.В. Школа продаж. – СПб., 2007

Журналы (электронные):

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель»

«Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

1. <http://www.travelmole.com>

2. <http://www.hotelnews.ru>

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

4. <http://all-hotels.ru>

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

6. <http://www.gaomoskva.ru>

7. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<p>ПК 4.1.</p> <p>Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Знает:</p> <p>структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;</p>	
<p>ОК 1</p> <p>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>способы управления доходами гостиницы;</p> <p>особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;</p>	
<p>ОК 2</p> <p>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Умеет:</p> <p>осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</p> <p>выделять целевой сегмент клиентской базы;</p>	<p>Тестирование</p> <p>Собеседование</p> <p>Ролевая игра</p> <p>Ситуационная задача</p> <p>Практическая работа</p>
<p>ОК 3</p> <p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>		<p>Виды работ на практике, профдиктант</p>
<p>ОК 4</p> <p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>		<p>Экзамен</p>
<p>ОК 5</p> <p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>		
<p>ОК 6</p>		

<p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p>		
<p>ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>		
<p>ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>		
<p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>		
<p>ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Знает: особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</p>	<p>Тестирование Собеседование Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа</p>
<p>ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</p>	<p>Виды работ на практике, профдиктант. Экзамен</p>
<p>ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;</p>	
<p>ОК 3</p>	<p>Умеет:</p>	

<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</p> <p>ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</p> <p>разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</p> <p>выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</p>	
<p>ОК 4</p> <p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>		
<p>ОК 5</p> <p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>		
<p>ОК 6</p> <p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p>		
<p>ОК 7</p> <p>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>		
<p>ОК 9</p> <p>Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>		
<p>ОК 10</p> <p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>		
<p>ПК 4.3.</p> <p>Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для</p>	<p>Знает:</p> <p>методы максимизации доходов гостиницы;</p>	<p>Тестирование</p> <p>Собеседование</p> <p>Ролевая игра</p>

поддержания требуемого уровня качества	критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам;	Ситуационная задача
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Умеет: планировать и прогнозировать продажи; - проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	Практическая работа Виды работ на практике, профдиктант.
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности		Экзамен
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		