

Министерство образования, науки и молодежной политики
Краснодарского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края
«Краснодарский торгово-экономический колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников

службы бронирования и продаж

43.02.14 Гостиничное дело

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	19

**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 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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

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;
--------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учётом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; - методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности по продажам;
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.
иметь практический опыт:	<ul style="list-style-type: none"> - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; - разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; - выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; - определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 552 часов

Из них на освоение МДК – 276 часов;

в том числе самостоятельная работа – 4 часа;

- МДК04.01 – 204 часа, в том числе вариатив 86 часов;

- МДК04.02 – 72 часов, 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 – 12 часов;

- 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	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		
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж.	58	58	28					
ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия работников с клиентами при бронировании и продажах.	96	90	60				6	
ПК 4. 3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж.	134	124	102				6	4
ПК 1.1. - ПК 1.3 ОК1-ОК7, ОК9, ОК10	Учебная практика (по профилю специальности), часов	72				72			
ПК 1.1. - ПК 1.3 ОК1-ОК7, ОК9, ОК10	Производственная практика (по профилю специальности), 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><i>Классификация гостиниц и туристских комплексов. Международная и российская системы классификации гостиничных предприятий. Классификация гостиничных номеров. Модели гостиничных цепей. Международные и российские гостиничные цепи.</i></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. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.</p> <p>В том числе практические занятия:</p> <p>ПЗ №1 <i>Исследование гостиничной деятельности г. Краснодара</i></p> <p>ПЗ №2 <i>Анализ международных и российских гостиничных цепей</i></p> <p>ПЗ №3 Алгоритм работы с техническим оснащением сотрудников службы бронирования.</p> <p>ПЗ № 4 <i>Контроль соответствия оснащения информационно – документационным материалом службы бронирования</i></p> <p>ПЗ №5 <i>Составить схему последовательности и технологии резервирования мест в гостинице</i></p> <p>ПЗ № 6 <i>Формирование плана загрузки номерного фонда на день</i></p>	28
Тема 1.2. Технология	Содержание	28

взаимодействия работников службы бронирования и продаж с гостями.	<i>Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании</i>	8
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	
	В том числе практические занятия:	20
	ПЗ №7 Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. ПЗ №8 Особенности заявки на бронирования по телефону ПЗ №9 <i>Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами- представителями разных культур</i> ПЗ №10 <i>Консультирование потребителя о применяемых способах бронирования</i> ПЗ №11 Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей ПЗ №12 Выявление потребностей целевой группы потребителей на гостиничные услуги ПЗ №13 Составление предложений по продаже гостиничных продуктов ПЗ №14 Анализ комплекса гостиничных услуг ПЗ №15 <i>Разработка гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей</i> ПЗ №16 <i>Разработка методов мотивации</i>	28
Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями	Содержание	
	Служба бронирования. Структура. Персонал. Виды бронирования: гарантированное негарантированное, двойное Способы бронирования, аннулирование бронирования Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования Виды заявок и действия по ним	12
	В том числе практические занятия:	16
	ПЗ №17 <i>Оформление и составление различных видов заявок и бланков</i> ПЗ №18 Составление письма-заявки на бронирование с подтверждением бронирования ПЗ №19 <i>Составить схему последовательности и технологии резервирования мест в гостинице</i>	

	<p>ПЗ №20 Оформление заявок на аннулирование бронирования</p> <p>ПЗ №21 <i>Установление основных компетенций сотрудников отдела бронирования и продаж</i></p> <p>ПЗ №22 Оформление бланков изменения бронирования</p> <p>ПЗ №23 <i>Оформление заявок на питание туристических групп</i></p> <p>ПЗ №24 <i>Владение навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.</i></p>	
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		22
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание	4
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.	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.	<p>ПЗ №2 Речевые стандарты при бронировании и продажах</p> <p>ПЗ №3 <i>Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании на иностранном языке</i></p>	4
Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	<p>ПЗ №4 Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования</p> <p>ПЗ №5 Отработка лексики в процессе ведения диалогов: иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер;</p> <p>ПЗ №6 <i>Иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;</i></p> <p>ПЗ №7 <i>Представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;</i></p> <p>ПЗ №8 <i>Представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих работников на время их командировки;</i></p> <p>ПЗ №9 <i>Представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента;</i></p> <p>ПЗ №10 <i>Представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.</i></p>	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
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Способы бронирования мест в гостиницах. <i>Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных компаний, турагентств и для туроператоров</i> <i>Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Формы, бланки заявок на бронирование.</i> Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ	22
	В том числе практические занятия:	14
	ПЗ №25 <i>Консультирование потребителя о применяемых способах бронирования</i> ПЗ №26 <i>Деловая игра «Решение конфликтных ситуаций с потребителями при бронировании»</i> ПЗ №27 <i>Составление перечня потребителей гостиничного продукта, особенностей их поведения</i> ПЗ №28 <i>Анкетирование как способ выявления спроса на гостиничных продукт</i> ПЗ №29 <i>Разработка характеристик продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы в зависимости от сезона</i> ПЗ №30 <i>Разработка оценки качества гостиничного продукта</i> ПЗ №31 <i>Анализ многофункциональной деятельности глобальных систем бронирования</i>	8
Тема 2.2. Особенности	Содержание	28

работы с клиентами	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. <i>Программы лояльности; клиентские мероприятия.</i> Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. <i>Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.</i> Прямые и не прямые каналы бронирования Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	12
	В том числе практические занятия:	16
	ПЗ №32 Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. ПЗ №33 Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. ПЗ №34 Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем ПЗ №35 Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ ПЗ №36 Групповое бронирование с использованием профессиональных программ ПЗ №37 Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ ПЗ №38 Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия. ПЗ №39 Формирование программ лояльности клиентов	
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	Содержание Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	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 <i>Анализ факторов, влияющих на разработку и объем продаж гостиничного продукта</i></p> <p>ПЗ №46 <i>Овладение методикой проведения опросов потребителей по выявлению потребностей</i></p> <p>ПЗ №47 <i>Создание базы данных потребителей конкурентов, поставщиков</i></p>	
Тема. 2.4.	Содержание		20
Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	<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, использующиеся 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 <i>Пути формирования фирменного стиля</i></p>		12
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж			26
Тема 2.1.	ПЗ №11 Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.		4
Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	ПЗ №12 Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице на иностранном языке		

Тема. 2.2. Документация службы бронирования и продаж.	<p><i>ПЗ №13 Презентация услуг гостиницы.</i></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.</p> <p>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> <p>ПЗ №22 Решить ситуационную задачу заезжает руководитель иностранной компании, для которой 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>	12
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	26
	<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> <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>	8
		16

	<p>ПЗ №56 <i>Анализ преимущественных характеристик централизованных систем бронирования</i></p> <p>ПЗ №57 <i>Методы подбора программных систем бронирования</i></p> <p>ПЗ № 58 <i>Анализ современных систем бронирования</i></p> <p>Пз № 59 <i>Использование глобальных систем бронирования для онлайн-билетов</i></p> <p>ПЗ №60 <i>Разработка автоматизации работы с жалобами и претензиями в режиме онлайн</i></p> <p>ПЗ № 61 <i>Анализ АСУ, используемых международными гостиничными цепями</i></p>	
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><i>ПЗ №27 Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.</i></p> <p><i>ПЗ №28 Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях:</i> <i>иностраный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер;</i> <i>ПЗ №29 Иностраный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;</i> <i>ПЗ №30 Представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;</i> <i>ПЗ №31 Представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих работников на время их командировки;</i> <i>ПЗ №32 Представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента;</i> <i>ПЗ №33 Представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.</i> <i>ПЗ №34 Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.</i></p>	18

Самостоятельная работа «Информирование потребителя о бронировании» на иностранном языке	2
<p>Учебная практика направлена на формирование умений и первичного практического опыта:</p> <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 10. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам 17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 18. Создание отчетов по бронированию 19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. 	72
<p>Производственная практика направлена на приобретение практического опыта:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 	180

4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	
5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	
6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	
7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	
8. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	
9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	
10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	
11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	
12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров	
13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	
14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	
15. Внесение изменений в заказ на бронирование	
16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	
17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	
18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	
19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	
20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
Всего	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 лингвфонной лаборатории иностранного языка:

- компьютерные места обучающихся;

- компьютерное место преподавателя;

Технические средства обучения лингвфонной 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):

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

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

3. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр 4«Академия», 2015

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

5. Мазилкина Е.И. «Организация продаж гостиничного продукта» М.: Альфа-М, Инфра-М, 2014
6. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства. 2-е издание. Москва, «Академия», 2015
7. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм. М.: Альфа-М, Инфра-М, 2014
8. 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:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.
2. Балашова Е.А. Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.
3. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2001.
4. 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
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Знает: - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; - способы управления доходами гостиницы;	Тестирование Собеседование Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике, профдиктант. Экзамен

<p>ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; Умеет:</p>	
<p>ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</p>	
<p>ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>- выделять целевой сегмент клиентской базы;</p>	
<p>ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>		
<p>ОК 6 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учётом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; 	<p>Тестирование Собеседование Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике,</p>
<p>ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; 	<p>профдиктант. Экзамен</p>
<p>ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; 	
<p>ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; 	
<p>ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>		
<p>ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>		
<p>ОК 6 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>		

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке		
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Знает: - методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности по продажам;	Тестирование Собеседование Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике, профдиктант. Экзамен
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.	
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		