

	МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ
	краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский колледж сферы услуг и предпринимательства»

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора колледжа
№ ___ от «___» _____ 2022 г.

Рабочая программа
профессионального модуля

**ПМ 04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ
БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

для специальности среднего
профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

(базовая подготовка)

Красноярск 2022

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **43.02.14 Гостиничное дело** утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552.

Организация-разработчик: **Красноярский колледж сферы услуг и предпринимательства**

РАЗРАБОТЧИКИ: _____ Н.Г. Троцкая
Преподаватели профессиональных _____ Н.В. Глущенко
модулей: _____ И.В. Черницкий

ОДОБРЕНО:
цикловой методической
комиссией специальности 43.02.10,
Туризм 43.02.11 Гостиничный сервис,
43.02.14 Гостиничное дело
Протокол № ____
от « ____ » _____ 2022г.
Председатель ЦМК: _____ Е.А. Липинская

РЕКОМЕНДОВАНО:
Методическим советом колледжа
Протокол № ____
от « ____ » _____ 2022г.
Председатель Методического совета: _____ О.К. Котлярова

СОГЛАСОВАНО:
Заместитель директора по учебно-
методической работе _____ А А Полежаева
Заместитель директора по учебно-
производственной работе _____ О.В. Глебов

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2 . ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3 . СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10
4. ПРИМЕРНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	23
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	30

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующих профессиональных компетенций (ПК).

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

Рабочая программа профессионального модуля может быть реализована с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

1.2 Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Профессиональный модуль входит в профессиональный учебный цикл.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь - разработке операционных процедур и стандартов службы приема **практический** и размещения;

- ОПЫТ В:**
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
- ЗНАТЬ:**
- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
 - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
 - методы планирования труда работников службы бронирования и продаж;
- УМЕТЬ:**
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
 - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
 - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы бронирования и продаж;
 - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы бронирования и продаж;
 - контролировать работу сотрудников службы бронирования и продаж по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

1.3 1 Результаты изучения профессионального модуля должны способствовать формированию у обучающихся **общих компетенций и личностных результатов.**

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

Перечень личностных результатов

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением.	ЛР 3

Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 4
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
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 8
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 9
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	ЛР 11
Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела	ЛР 13

1.4 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля в том числе в форме практической подготовки

Всего часов - **618**

Из них на освоение МДК 04.01 - **256 часов** , МДК04.02 – **128 часов**

на практики учебную - **72 часа** и производственную - **144 часа**

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

в том числе общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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.
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

3. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

3.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля *	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательные аудиторные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			всего, часов	в лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (работа)*, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов	всего, часов			в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 4.1., ПК 4.2., ПК 4.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	256	192	64	24	64				
	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	128	98	98		30				
	Учебная практика, часов	72						72		
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	144								144
	Всего:	600	290	162	24	94	*	72		144

* Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций

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
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		256
Раздел 1. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг		72
Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг	Содержание	2
	Основные нормативные документы по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ	
	Международные гостиничные правила	
Тема 1.2. Цели, виды и способы бронирования	Содержание	6
	Цели бронирования. Формирование заявки на бронирование.	
	Состав заявки на бронирование, виды заявок	
	Предоставление услуг бронирования потребителю	
	Способы бронирования	
	Регистрация писем и заявок в программе, работа с базой номерного фонда	
	Тематика практических занятий	6
Виды бронирования: двойное бронирование, гарантированное и негарантированное бронирование. Способы бронирования, Соглашение на гарантии бронирования		
Тема 1.3. Функции и организация службы бронирования	Содержание	22
	Организация рабочего места службы бронирования.	
	Стойка reception, ее назначение и значимость.	
	Виды заявок по бронированию. Составные части заявки.	
	Телефон как основной вид получения заявки на бронирование.	
	Каналы получения заявок. Графики заезда гостей	
Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Разбор, регистрация		

	и обработка заявок. Карта движения номерного фонда	
	Оформление различных видов заявок и бланков. Составление различных видов заявок.	
	Правила заполнения бланков бронирования индивидуальных туристов, тур компаний. Аннулирование бронирования, оформление и правила	
	Работа с туристскими организациями. Условия бронирования	
	Подготовка рабочего места к работе. Прием-передача смены.	
	Технология и правила ведения телефонных переговоров. Ведение учета и хранения отчетных данных (журналы, заявки и т.п.)	
	Бронирование как важный инструмент в работе гостиницы. Информирование потребителя об изменении данных.	
	Формирование графика заезда гостей в программе.	
	Работа с иностранными гостями в программе. Правила поселения иностранных гостей в гостиницу.	
	Работа со справочными словарями программы. Работа с шаблонами.	
	Тематика практических занятий	4
	Работа администратора по приему заявок и бронированию	
	Тренинг «Холодные звонки».	
Тема 1.4. Кадровое обеспечение	Содержание	6
	Администратор и портье в деятельности гостиницы. Должностная инструкция администратора, функции, обязанности	
	Подбор персонала на работу в гостинице. Ресурсы и работа старшего администратора. Значимость старшего администратора в работе гостиницы.	
	Необходимость документации в работе гостиницы. Потребность администраторов в бланках строгой отчетности и журналах документооборота.	
	Составление месячного графика дежурств	
	Тематика практических занятий	2
	Расстановка персонала по местам работы, его функции. Составление должностной инструкции администратора.	
	Расчет потребности в бланках строгой отчетности и журналах документооборота.	

	Планирование работы администраторов.	
Тема 1.5. Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования	Содержание	4
	Способы приема заявок на бронирование. Виды компьютерных программ по бронированию мест и номеров в гостиницах.	
	Зарубежные программы по бронированию. FIDELIO FO. AMADEUS, SABRE. GABRIEL, LODGING TOUCH LIBICA.	
	Отечественные программы бронирования. Сирена, ее разновидности. Эдельвейс, 1С:Гостиница, Гость. Невский портъе, Русский отель. Гостиница. Мини-отель.	
	Состав, общие модули программ бронирования. Методы работы отечественных и зарубежных программ; формирование заявки.	
	Развитие компьютерных программ в России и за рубежом. Значение компьютерных программ в работе гостиницы.	
	Практические занятия	2
Интернет-бронирование, его значимость для гостиницы, в зарубежных гостиницах, в российских гостиницах, в Красноярске. Работа администратора и портъе по бронированию места в гостинице		
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1		18
1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж		
2. Составление перечня оборудования службы бронирования.		
3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.		
4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.		
5. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта		
6. Определение задач управления каналами продаж (сбыта)		
7. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг		
8. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора		
9. Особенности проведение переговоров с представителями разных стран		
10. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы		
Раздел 2. Организация продаж гостиничного продукта.		160
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		
Тема 2.1. Рынок гостиничных услуг и его	Содержание	10
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы продаж в цикле	

развитие	обслуживания гостей.	
	Отдел продаж: цели, основные функции, состав персонала. Рынок гостиничных услуг и его компоненты. Основные понятия. Современные тенденции и перспективы развития рынка гостиничных услуг	
	Сотрудники службы продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы продаж.	
	Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	
	Типология и классификация клиентов	
	Правила ведения переговоров и культура речи специалиста отдела продаж. Требования к внешнему виду.	
	Тематика практических занятий	6
	Перспективы продвижения гостиничного продукта	
	Деловая игра решение конфликтов	
	Овладение навыками правильного построения диалога и культуры речи	
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	Содержание	12
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов.	
	Схема работы специалистов службы продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.	
	Продажи на выставках, проведение рекламных акций. Формирование раздаточного материала. Работа на стенде. Привлечение потенциальных клиентов. Подбор рекламной информации для стенда.	
	Правила ведения переговорного процесса. Правила говорения. Бизнес этикет. Правила ведения телефонных переговоров.	
	Программы лояльности; клиентские мероприятия. Примеры, структура, правила действия. Проявление «Заботы» о клиенте. Развитие сети рассылок через каналы Интернет ресурсов.	
	Понятия «Холодные звонки»	
	Тематика практических занятий	18
	Тренинг психологический «Общение. Установление контакта»	
	Тренинг «Уверенность в себе»	
	Тренинг «Эффективные продажи»	
Тренинг «Холодные звонки»		

	Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	
	Формирование пакетов услуг гостиницы	
	Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	
	Формирование программ лояльности клиентов	
Тема 2.3. Продвижение гостиничного продукта.	Содержание	14
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы продаж	
	Продажи гостиничного продукта. Виды продаж. Способы продвижения продукта.	
	Влияние ресурсов Интернет на продвижение гостиничного продукта. Бесплатные возможности Интернет контентов и рекламы.	
	Формирование партнерской базы. Способы привлечения потенциальных клиентов.	
	Эффективные способы и методы продаж Fab и Spin	
	Способы привлечения клиента. Бизнес фишки. Удержание клиента с статусе постоянного.	
	Развитие отеля. Внедрение интересных проектов с целью повышения продаж.	
	Тематика практических занятий	10
	Профессиональная автоматизированная программа. Работа в модуле мероприятия и бизнес центр	
	Профессиональная автоматизированная программа. Создание плана по работе с презентациями и днями «Открытых дверей»	
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
Тема 2.4. Разработка особенностей гостиничного продукта	Содержание	8
	Определение понятий «Вау отель», «Фишка отеля». Разработка «Фишки отеля».	
	Понятие ассортимента гостиничных продуктов и услуг, ассортиментной политики гостиницы.	
	Формирование индивидуального стиля обслуживания и привлечения клиентов.	
	Прямые продажи, агентские продажи. Расширение сферы продаж. Работа с сайтом Концепции развития отелей. Городские, загородные и курортные	
	Тематика практических занятий	4
	Разработка гостиничного продукта и услуги.	
	Система дисконтов. Работа постоянными клиентами.	
	Выявление факторов, влияющих на системы скидок и поощрений.	
	Оказание услуг при использовании понятия «Хорошего тона»	
Творческая работа «Создание продающей страницы в Интернет»		

Тема 2.5. Работа жалобами конфликтными ситуациями	с и	Содержание	10
		Понятие жалобы. Причины возникновения конфликтов.	
		Решение конфликтных ситуаций	
		Работа с отзывами. Обработка и ответ на отзыв. Способы повышения статуса гостиницы.	
		Алгоритм сглаживания конфликтной ситуации	
		Тематика практических занятий	8
		Тренинг на сглаживание конфликта	
		Работа с жалобами. Обработка и принятие решения по жалобе	
		Тренинг «Слушаю и слышу»	
		Деловая игра «Как выйти из конфликтной ситуации»	
		Анализ отзыва о гостинице	
Тема 2.6. Рекламная политика и стратегия продвижения отеля		Содержание	10
		Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, виды. Методика разработки рекламной программы гостиничного предприятия, экономическая и социальная эффективность рекламы.	
		Понятие «Фирменный стиль». Влияние фирменного стиля на продвижение гостиницы.	
		Продвижение гостиницы в социальных сетях. Работа интернет-маркетолога. Реклама отеля в Интернете.	
		Вирусный маркетинг, как канал привлечения клиентов. Вирусная реклама и ее примеры	
		Управление репутацией отеля. Инструменты и способы	
		Тематика практических занятий	4
		Разработка визитки и эмблемы гостиницы	
		Работа над «Продающими фишками» отеля	
		Разработка варианта вирусной рекламы	
Разработка программы «Дня открытых дверей» гостиницы			
Разработка интерфейса станицы в социальной сети. Проработка репоста, розыгрыша призов и обзор услуг гостиницы.			
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2			46
1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы.			
2. Подготовка к практическим занятиям			
3. Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса			
4. Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России»			
5. Доклад. Формировании пакетов гостиничных услуг			
6. Развитие гостиничных цепей			

<ol style="list-style-type: none"> 7. Правила профессионального поведения и построения речи 8. Доклад по гостиничным цепям в России 9. Подготовка ответов на контрольные вопросы 10. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле» 11. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле» 12. Подготовка к тестированию по теме продажи. 13. Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления» 14. Составление алгоритма работы специалистов службы продаж с разными сегментами клиентов 15. Разработка презентации гостиничного продукта 16. Составление программы лояльности клиентов 17. Разработка меню подушек 18. Подготовка к контрольной работе по теме жалобы. 19. Виды гостиничных услуг 20. Подготовка к работе на выставке 21. Создание проекта своей гостиницы 22. Подготовка поздравительного и делового письма к празднику для клиентов, для рассылки 23. Создание буклета, визитки и презентации гостиницы 24. Составление монолога для телефонного разговора с клиентом 25. Разработка рекламной кампании 26. Формирование системы скидок и бонусов 27. Создание проекта продвижения базы отдыха 28. Создание приветствия в гостинице 29. Анализ отзывов на сайте мини гостиницы 30. Сравнительный анализ 2 централизованных гостиниц 31. Создание анкеты для социологического опроса 32. Разработка новых услуг для привлечения гостей 33. Создание рекламного видео гостиницы 34. Составление таблицы для формирования клиентской базы 35. Договор о сотрудничестве. 36. Развитие гостиничного бизнеса в Красноярске 	
<p>Раздел 3. Технология и организация службы бронирования и продаж в сфере профессиональных коммуникаций на иностранном языке</p>	

МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для сотрудников службы бронирования и продаж		128
Тема 3.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	Содержание	40
	Служба бронирования. Структура. Персонал.	
	Тематика практических занятий	
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: иностранец хочет индивидуально забронировать себе номер; иностранец хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	
Тема 3.2. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Содержание	38
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке	
	Тематика практических занятий	
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает иностранец, который бронировал себе номер индивидуально; заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера. выезжает иностранец, который бронировал себе номер индивидуально; выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;	

	<p>выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;</p> <p>выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;</p> <p>выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер;</p> <p>выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.</p>	
Тема 3.3. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	Содержание	20
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	
	<p>Тематика практических занятий</p> <p>Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер; иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.</p> <p>Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.</p>	
<p>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы. 2. Подготовка к практическим занятиям 3. Подготовка ответов на контрольные вопросы 4. Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании 5. Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию» 6. Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании» 		30

<p>7. Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.</p> <p>8. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице</p>	
<p>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выбор темы курсовой работы 2. Основные требования к оформлению работы 3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата. 4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала. 5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы. 6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами. 7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. 8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками 9. Основные правила к написанию заключения 10. Индивидуальные консультации. 11. Защита курсовой работы. 	24
<p>Учебная практика</p> <p>Виды работ</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. Внесение 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 	72

<p>14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>18. Создание отчетов по бронированию</p> <p>19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>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</p> <p>9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>15. Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и</p>	<p>144</p>

коллегам с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 21. Общее ознакомление с предприятием сервисных услуг 22. Рекламный потенциал предприятия сервисных услуг и (или) гостиничного продукта 23. Разработка рекламного продукта. Работа с рекламными материалами. 24. Работа на выставке. Участие в организации и подготовке профессиональной выставки и ее проведении. 25. Работа дублером менеджера службы маркетинга предприятия. 26. Сбор информации и оформление отчета по практике.	
Всего	600

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка бронирования и продаж гостей 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 информационные системы Fidelio, Nogatex, Libra.

Оборудование учебного кабинета иностранного языка:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

Оборудование лингафонной лаборатории иностранного языка:

- компьютерные места обучающихся;
- компьютерное место преподавателя;

Технические средства обучения лингафонной лаборатории:

- Лицензионное программное обеспечение, мультимедийный проектор, комплект обучающих дисков,
- ЭОР,
- ЖК панель,
- Колонки.

В кабинете иностранного языка должен быть полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

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

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

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, проводимую концентрированно.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- автоматизированное рабочее место работника службы бронирования;
- программное обеспечение профессионального назначения.

При проведении практических занятий в рамках освоения междисциплинарного курса МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников

службы бронирования и продаж» в зависимости от сложности изучаемой темы и технических условий возможно деление учебной группы на подгруппы.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники (печатные):

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения : учебник для сред.проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 288с.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг, учебное пособие для студентов вузов – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2011 – 224с.
3. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 240с.
4. 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
5. 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..
6. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2009 – 304с.
7. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"
8. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .
9. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"

10. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. / Под ред. Р.Б. Ноздрёвой.- М.:ЮНИТИ, 2010.- 830 с.

11. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

12. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

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.

5. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и Ко, 2009. - 248с.

6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 208с.

7. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.

8. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2005, -192 с: ил.

9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2010 – 352с.

10. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.

Журналы (электронные):

1. «Отель»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO - отель»
5. «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>

4.3. Организация образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения каждого раздела модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете.

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является освоение следующих дисциплин: «Менеджмент», «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», «Английский язык», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, 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 направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего

ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Виды контроля знаний обучающихся:

.1 Текущий.

2. Промежуточный.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения направлены на проверку у обучающихся не только сформированности профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений, знаний, практического опыта.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Тестирование Собеседование Экзамен Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: 75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Тестирование Собеседование Экзамен Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике	Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: 75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов

<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Тестирование Собеседование Экзамен Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике</p>	<p>Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: 75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов</p>
<p>ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра</p>	<p>Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: Оценка результата Оценка процесса</p>
<p>ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра</p>	<p>Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: Оценка результата Оценка процесса</p>
<p>ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра</p>	<p>Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: Оценка результата Оценка процесса</p>
<p>ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра</p>	<p>Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: Оценка результата Оценка процесса</p>
<p>ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра</p>	<p>Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: Оценка результата</p>

		Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: Оценка результата Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: Оценка результата Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: Оценка результата Оценка процесса

Овладение общими компетенциями является долговременным и сложным процессом и обеспечивается в той или иной мере всеми элементами основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена. Завершающее оценивание освоения обучающимися общих компетенций осуществляется в ходе экзаменов квалификационных и государственной итоговой аттестации.

Оценка формирования личностных результатов предусматривает процедуры оценивания в соответствии с Разделом 3. «Оценка освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы в части достижения личностных результатов» рабочей программы воспитания по специальности 43.02.14. Гостиничное дело.