

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КАМЧАТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТЕХНОЛОГИИ И СЕРВИСА»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ


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

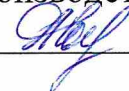
**МДК 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И
ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА**

**МДК 04.02. ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ
БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА**

по программе подготовки специалистов среднего звена
по специальности СПО
43.02.14 Гостиничное дело

г. Петропавловск – Камчатский,
2019

Рассмотрено и одобрено
на заседании методической комиссии
преподавателей специальных дисциплин и
мастеров производственного обучения,
протокол № 6
от «15» февраля 2019 г.
Председатель  А.Ю. Баранова

Утверждаю
Заместитель директора по учебно-
производственной работе
 О.Н. Толоконникова
«15» февраля 2019 г.

**Рабочая программа профессионального модуля ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ
БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
бронирования и продаж гостиничного продукта

МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для
службы бронирования и продаж разработана на основе Федерального
государственного образовательного стандарта по специальности СПО 43.02.14
Гостиничное дело, утв. Приказом Министерства образования и науки Российской
Федерации от 09.12.2016 №1552 (с изм. и доп.)

Организация-разработчик:

КГПОАУ «Камчатский колледж технологии и сервиса»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	14
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	24
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	31

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

**МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж гостиничного продукта**

**МДК 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации
для службы бронирования и продаж**

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля **ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

**МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж гостиничного продукта**

**МДК 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации
для службы бронирования и продаж** составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утв. Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 №1552 (с изм. и доп.), является частью основной профессиональной образовательной программы по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
ПК 4. 1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

Освоение профессионального модуля направлено на развитие общих компетенции

Код	Общие компетенции
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, применять стандарты антикоррупционного поведения
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 языках.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

В результате освоения профессионального модуля студентов должен:

Иметь практический опыт в:	планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников 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.
Уметь:	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.
Знать:	структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;

	принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.
--	--

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов:	436
Теоретическое обучение	76
лабораторные и практические занятия	78
курсовая работа	30
<i>Практики:</i>	
учебная	72
производственная	144
Экзамен квалификационный	36

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. 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		ЭК
			Обязательные аудиторные учебные занятия			учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			все го, часов	в т. ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т. ч., курсовая проект (работа)*, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 4.1. ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК 10; ПК 4.2. ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК 10; ПК 4.3. ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК10	МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта	148	148	42	30	72	144	
	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	36	36	36				
	Всего:	436	436	78	30	72	144	36

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			
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж			
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж			
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание	Уровень освоения	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. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	2	2
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	2	2
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	Содержание	Уровень освоения	6
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	2	2
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиент ориентированности. Создание благоприятного (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2	2
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2	2

Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	Содержание	Уровень освоения	34
	Служба бронирования. Структура. Персонал.	2	2
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер;	2	2
	Иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;	2	2
	Представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;	2	2
	Представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки	2	2
	Представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента;	2	2
	Представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	2	2
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Процесс поселения в гостиницу.	2	2
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2	2
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2	2
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2	2
	Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2	2
	Тематика практических работ		10
1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж 2. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж. 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)		10	

	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. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах			
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание	Уровень освоения	12
	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	2	2
	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.	2	2
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2	2
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2	2
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2	2
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ	2	2
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	Содержание	Уровень освоения	26
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2	2
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2	2
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и	2	2

	непрямые каналы бронирования		
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2	2
	Тематика практических работ		18
	1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2	1
	2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2	2
	3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	2	2
	4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2	1
	5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	2	2
	6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2	2
	7. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2	2
	8. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2	1
	9. Формирование пакетов услуг гостиницы	2	2
	10. Клиент ориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2	2
	11. Формирование программ лояльности клиентов	2	1
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж	Содержание	Уровень усвоения	12
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2	1
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2	2
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2	2

	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	1
	Тематика практических работ		4
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	2	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2	2
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Содержание	Уровень освоения	4
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2	2
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2	1
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2	1
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Содержание	Уровень освоения	10
	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	2	4
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации:	2	6
	заезжает иностранный гость, 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 иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера		
	Тематика практических работ		10
	Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.	2	2
	Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы	2	2
	Оформление бронирования с использованием телефона	2	2
	Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса	2	2
	Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий	2	2
Раздел 3.	Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		28
МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			
МДК 01.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж			
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Содержание	Уровень освоения	18
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	2	2
	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	2	2
	Тематика практических работ		14
	Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля, Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля	2	4
	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.	2	10

Тема 3.2. Организация ночного аудита	Содержание	Уровень освоения	22
	Тематика практических работ		
	Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	2	5
	Работа с информационной базой данных гостиницы.	2	5
	Виды отчетной документации	2	4
	Правила выполнения ночного аудита.	2	4
	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.	2	4
Курсовая работа			30
Тематика курсовой работы: Тематика курсовых работ 1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. 2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. 3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. 4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. 5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. 10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). 12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). 14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). 15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). 16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).			
Учебная практика Виды работ 1. Организация рабочего места			72

<ol style="list-style-type: none"> 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 	
<p>Производственная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке 9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле 11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 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 	144

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.
21. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
22. Создание отчетов по бронированию
23. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.
24. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования
25. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.
26. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам
27. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля

Предусмотрено специальное помещение:

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, мультимедийный проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- презентации по различным темам;
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия, данных о заселении и счетов;
- сейф;
- место хранения наличности.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса: учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования. – 10-е изд. стер.- М.: Издательский центр «Академия», 2015-144 с.

2. Ёхина М.А. Прием, выписка и размещение гостей: Учебник – М.: ОИЦ «Академия», 2018 - 304 с.

2. Можаяева Н.Г. Индустрия гостеприимства / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. - Москва: Форум, 2019. - 120 с. - ISBN 978-5-00091-567-7. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/360825/reading> - Текст: электронный.

Дополнительные источники:

1. 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.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru>

Информационные ресурсы:

1. Бесплатная электронная библиотека онлайн "Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://windo.edu.ru> - свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования.

2. Единая коллекция Цифровых Образовательных Ресурсов <http://school-collection.edu.ru>

3. Федеральный центр информационно - образовательных ресурсов (ФЦИОР) <http://fcior.edu.ru>

Журналы:

«Отель»

«Пят звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO – отель»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Профессиональные и общие компетенции	Методы оценки	Критерии оценки
1	3	4
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	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата

профессиональной деятельности.	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не оценивается

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

МДК 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО
ПРОДУКТА

МДК 04.02. ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ
ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА

для студентов набора 2019 года
на базе основного общего образования
на 2020/2021 учебный год

Изменения и дополнения
рассмотрены и одобрены
на заседании методической комиссии
преподавателей специальных дисциплин
и мастеров производственного обучения,
протокол № 9 от 25 мая 2020 г.

В рабочую программу на 2020/2021 учебный год изменения и дополнения не
вносились.

№п/п	Раздел	Содержание дополнений/изменений	Основания для внесения дополнений/изменений
-	-	-	-

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

МДК 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО
ПРОДУКТА

МДК 04.02. ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ
ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА

для студентов набора 2019, 2021 года
на базе основного общего образования
на 2021/2022 учебный год

Изменения и дополнения
рассмотрены и одобрены
на заседании методической комиссии
преподавателей специальных дисциплин
и мастеров производственного обучения,
протокол № 9 от 25 мая 2021 г.

В рабочую программу на 2021/2022 учебный год внесены следующие изменения и дополнения:

№п/п	Раздел	Содержание дополнений/изменений	Основания для внесения дополнений/изменений
1	Раздел 1 Паспорт рабочей программы профессионального модуля, п. 1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля	Изложить в следующей редакции ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в	Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 17.12.2020 «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования»

		профессиональной сфере	
--	--	------------------------	--

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

МДК 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО
ПРОДУКТА

МДК 04.02. ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ
ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА

для студентов набора 2019,2021, 2022 года
на базе основного общего образования
на 2022/2023 учебный год

Изменения и дополнения
рассмотрены и одобрены
на заседании методической комиссии
преподавателей специальных дисциплин
и мастеров производственного обучения,
протокол № 9 от 23 мая 2022 г.

В рабочую программу на 2022/2023 учебный год внесены следующие
изменения и дополнения:

№п/п	Раздел	Содержание дополнений/изменений	Основания для внесения дополнений/изменений
1	3. Условия реализации и программ ы дисциплин ы	В список литературы внесены следующие основные источники: 1). Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО/Т.Л Тимохина-2-е издание. – Москва: Издательство Юрайт,2022 2). Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 197 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10549-0. —	Соблюдение требования ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (п.4.3.4.)

		<p>Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/475812</p> <p>3) Мазилкина Е. И. Организация продаж гостиничного продукта / Е.И. Мазилкина. - Москва : Инфра-М, 2020. - 207 с. - ISBN 978-5-16-014060-5. - URL: https://ibooks.ru/bookshelf/361462/reading - Текст: электронный.</p>	
--	--	--	--

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

МДК 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА

МДК 04.02. ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА

для студентов набора 2021, 2022 года
на базе основного общего образования
на 2023/2024 учебный год

Изменения и дополнения
рассмотрены и одобрены
на заседании методической комиссии
преподавателей специальных дисциплин
и мастеров производственного обучения,
протокол №9 от 26 мая 2023 г.

В рабочую программу на 2023/2024 учебный год изменения и дополнения не вносились.

№п/п	Раздел	Содержание дополнений/изменений	Основания для внесения дополнений/изменений
-	-	-	-