**Автономная некоммерческая организация**

**профессионального образования**

**«Челябинский колледж Комитент»**

**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»

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

**для специальности 43.02.14**

**«Гостиничное дело»**

**Квалификации выпускника: Специалист по гостеприимству**

Рассмотрено и утверждено на заседании

цикловой методической комиссии

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Протокол № \_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Председатель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Челябинск

2021

|  |  |
| --- | --- |
| ОДОБРЕНО  На заседании ЦМК «Сервис и туризм»  Протокол № | Cоставлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 9 декабря 2016 года № 1552, |
| Председатель ЦМК: |  |
| Составитель: |  |

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** 4](#_Toc97044690)

[**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** 7](#_Toc97044692)

[**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** 17](#_Toc97044693)

[**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** 20](#_Toc97044702)

# 

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

* 1. **Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

* 1. **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**» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции:

* + 1. **Перечень общих компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 1. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 2 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 3 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 4 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 5 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 6 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения. |
| ОК 7 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 8 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 9 | 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. |

* + 1. **Перечень профессиональных компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **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 |

В результате освоения профессионального модуля студент 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. |

**1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов - **312**

Из них на освоение

МДК 04.01 - **120 часа**,

МДК04.02 – **48 часов**

на практики

учебную - **72 часа**

производственную - **72 часа**

# 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

* 1. **Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональн ых общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего часов (макс. учебная  нагрузка и практики) | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) | | | | | | | Практика | |
| Обязательные аудиторные учебные занятия | | | | | внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа | | учебная, часов | производственная часов  (если предусмотрена рассредоточенная практика) |
| всего, часов | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов | | в т.ч., курсовая 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  ОК 1- ОК 9 | МДК 04.01Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | **120** | 106 | 34 | | 6 | | 14 | 14 | 72 | 72 |
| ПК 4.2  ОК 10 | МДК 04.02Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж | **48** | 48 | 36 | |  | | - |
|  | Учебная практика | **72** |  | | | | | | |
|  | Производственная практика | **72** |  | | | | | | |
|  | **Всего:** | **312** | **154** | | 70 | | 6 | **14** | 14 | **72** | **72** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | **Содержание учебного материала,**  **практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** | **Объем часов** |
| **МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** | | **120** |
| **Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж** | | **14** |
| Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами | **Содержание** | **4** |
| 1.Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в 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 |
| Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями. | **Содержание** | **10** |
| 1. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров | 2 |
| 2.Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. | 2 |
| 3.Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). | 2 |
| 4.Работа с рекламациями и отзывами потребителей. | 2 |
| 5. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений. | 2 |
| **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.** | | **74** |
| Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах | **Содержание** | **12** |
| 1.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 |
| 3.Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. | 2 |
| 4.Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования | 2 |
| 5.Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. | 2 |
| 6.Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ | 2 |
| Тема 2.2. Особенности работы с клиентами | **Содержание** | **14** |
| 1.Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных | 2 |
| 2.Определение целевых групп клиентов | 2 |
| 3.Программы лояльности; клиентские мероприятия | 2 |
| 4.Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг | 2 |
| 5.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 бронирования | 2 |
| 6.Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы | 2 |
| 7.Продажи на выставках, проведение рекламных акций. | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **14** |
| 1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора | 2 |
| 2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования, центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем | 2 |
| 3. Индивидуальное и групповое бронирование с использованием профессиональных программ | 2 |
| 4. Коллективное бронирование, бронирование от компаний с использованием профессиональных программ | 2 |
| 5. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия | 2 |
| 6. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие | 2 |
| 7. Формирование пакетов услуг гостиницы. Формирование программ лояльности клиентов | 2 |
| Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж | **Содержание** | **8** |
| 1.Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования | 2 |
| 2.Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками | 2 |
| 3.Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам) | 2 |
| 4.Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **6** |
| 1.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 |
| 3.Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | 2 |
| Тема. 2.4.Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия | **Содержание** | **12** |
| 1.Ценообразование: расчет цены услуг | 2 |
| 2.Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены | 2 |
| 3.Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема | 2 |
| 4.Цена и тариф управление доходами (revenue management) | 2 |
| 5.Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф) | 2 |
| 6.Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **8** |
| 1.Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг | 2 |
| 2.Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе | 2 |
| 3.Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе | 2 |
| 4.Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия | 2 |
| **Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж** | | **12** |
| Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. | **Содержание** | **6** |
| 1.Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. | 2 |
| 2.Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы. | 2 |
| 3.Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию. | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **6** |
| 1.Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд. | 2 |
| 2.Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам. | 4 |
| **Курсовая работа** | | **20** |
| **Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе**  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. | | 6 |
| **Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся над курсовой работой**  1. Планирование выполнения курсовой работы  2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы  3. Изучение литературных источников.  4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части  5. Изучение практических материалов  6. Подготовка к защите курсовой работы | | 14 |
| **Итоговая аттестация в форме экзамена** | |  |
| **МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж** | | **48** |
| **Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж** | | **6** |
| Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке | **Содержание** | **2** |
| 1.Служба бронирования. Структура. Персонал | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **4** |
| Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования:   * иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер; * иностранный гость 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. | 4 |
| **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах** | | **14** |
| Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке | **Содержание** | **4** |
| 1.Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. | 2 |
| 2.Основы коммуникации с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **10** |
| 1.Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке | 4 |
| 2.Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации:   * 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 на время их командировки; * выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; * выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера. | 6 |
| **Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж** | | **26** |
| Тема 3.2.Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке | **Содержание** | **4** |
| 1.Основные критерии переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями | 2 |
| 2.Основные критерии переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **22** |
| 1.Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями | 6 |
| 2.Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи | 6 |
| 3.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. | 6 |
| 4.Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства в ситуациях, связанных с бронированием и продажами. | 4 |
| **Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета** | | **2** |
| **Учебная практика**  **Виды работ**  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** |
| **Производственная практика**  **Виды работ**  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, 9.при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке  10.Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости  11.Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле  12.Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях  13.Оформление принятых заявок на резервирование номеров  14.Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования  15.Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров  16.Внесение изменений в заказ на бронирование  17.Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения  18.Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей  19.Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями  20.Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.  21.Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | | **72** |
| **Итоговая аттестация в форме квалификационного экзамена** | |  |
| **Всего:** | | **312** |

# 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

* 1. **Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка бронирования и продаж гостей с модулем онлайн бронирования.

**Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:**

* посадочные места по количеству обучающихся;
* рабочее место преподавателя;
* мультимедийное оборудование;
* 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;
* доска;
* принтер лазерный;
* сканер;
* телефон;
* локальная сеть;
* подключение к глобальной сети Интернет;
* профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, 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.
  1. **Информационное обеспечение обучения Основные источники:**

Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г №1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» - https://knd.ac.gov.ru/wp-content/uploads/2020/11/postanovlenie-1853-gost-uslugi.pdf

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями на 9 марта 2021 года) - https://docs.cntd.ru/document/9032907

Закон РФ О защите прав потребителей (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 22 декабря 2020 года) - https://docs.cntd.ru/document/9005388

Губина, Г.Г. Английский язык для туристов в сфере профессиональной коммуникации=English for Tourists in Professional Communication. Part I : учебное пособие : [12+] / Г.Г. Губина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – Ч. 1. – 105 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=464138 (дата обращения: 14.04.2021). – ISBN 978-5-4475-9090-1. – DOI 10.23681/464138. – Текст : электронный.

Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие : [16+] / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь : Секвойя, 2016. – 74 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027 (дата обращения: 14.04.2021). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / И.М. Фатеева; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – Москва: МИРБИС: Директ-Медиа, 2016. – 269 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404 – Библиогр.: с. 4-5. – ISBN 978-5-4475-8307-1. –

1. Ехина М. А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник для студ, учреждений сред, проф. образования / М, А, Ехина, - 2-е изд., исир, и дои, - М ,: Издательский центр «Академия», 2016, - 304 с, - https://pu10.edu.yar.ru/uchebniki/organizatsiya\_deyatelnosti\_sluzhbi\_priema\_i\_razmeshcheniya.pdf - ISBN 978-5-4468-3367-2
2. Организация гостиничного дела: учебное пособие / коллектив авторов; под ред. Л.И. Черниковой. — М.: КНОРУС, 2016. — 192 с. <https://static.my-shop.ru/product/f16/242/2416358.pdf> — ISBN 978-5-406-04349-3

**Дополнительные источники:**

Колочева, В.В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие: / В.В. Колочева; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 78 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574778> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3310-2. – Текст: электронный.

# 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Методы оценки  (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование) | Критерии оценки |
| ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | Тестирование  Собеседование  Экзамен | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов |
| Лабораторная работа  Ролевая игра  Ситуационная задача  Практическая работа | Экспертное наблюдение  Оценка процесса Оценка результатов  Экспертная оценка защиты курсовой работы |
| 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. | Тестирование | 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 профессиональной деятельности. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| 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 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | 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  Виды работ на практике | 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. | Тестирование | 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 профессиональной деятельности. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| 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 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  Виды работ на практике | 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. | Тестирование | 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 профессиональной деятельности. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| 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 |
|  |  | Итоговая аттестация в форме квалификационного экзамена |