**Министерство образования и науки Калужской области**

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение**

**Калужской области «Калужский колледж экономики и технологий»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности

### сотрудников службы бронирования и продаж

*по программе подготовки специалистов среднего звена*

**специальности: 43.02.14 Гостиничное дело**

**Калуга 2021**

|  |  |
| --- | --- |
| ОДОБРЕНА  Методическим советом колледжа  Протокол № 1 от 31.08.2021 | УТВЕРЖДАЮ  Заместитель директора по УР  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.В. Чечерина |
| РАССМОТРЕНА  на заседании ЦМК ресторанного сервиса, туризма и гостиничного дела  протокол № 1 от 31.08.2021  Председатель ЦМК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Т.Н. Буштакова |  |

Рабочая программа **ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** разработана:

- на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016 № 1552 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016 регистрационный № 44974), входящей в укрупненную группу профессий и специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

- с учетом примерной основной образовательной программы специальности среднего профессионального образования 43.02.14Гостиничное дело, (далее – ПООП СПО, примерная программа), разработанной на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности среднего профессионального образования 43.02.14Гостиничное дело. (Зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ под номером: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017 УМО: 43.00.00 Сервис и туризм Профессия/специальность: 43.02.14 Гостиничное дело. Файл программы: poop-626.rtf 10.1 Mb [84 download(s)] Реквизиты решения о включении ПООП в реестр: Протокол № 1 от 2017г.)

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Калужской области «Калужский колледж экономики и технологий»

Разработчики: Буштакова Татьяна Николаевна, преподаватель ГАПОУ КО «ККЭТ»,

Липатова Ольга Владимировна, преподаватель иностранных языков ГАПОУ КО «ККЭТ»

**СОДЕРЖАНИЕ**

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

**1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА 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.

**1.2. 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:

1.2.1 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. |
| **ОК4.** | 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 |

1.2.2 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 |

1.2.3 Перечень личностных результатов реализации программы воспитания:

|  |  |
| --- | --- |
| **Личностные результаты**  **реализации программы воспитания**  *(дескрипторы)* | **Код личностных результатов реализации программы воспитания** |
| **Портрет выпускника СПО** | |
| Осознающий себя гражданином и защитником великой страны. | **ЛР 1** |
| 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. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих. | **ЛР 3** |
| 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** |
| Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России. | **ЛР 5** |
| Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях. | **ЛР 6** |
| 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** |
| Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания. | **ЛР 12** |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности** | |
| Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела | **ЛР 13** |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные**  **министерством образования и науки Калужской области** | |
| Осознающий состояние социально-экономического и культурного-исторического развития потенциала Калужской области и содействующий его развитию. | **ЛР 14** |
| Проявляющий интерес к изменению регионального рынка труда. | **ЛР 15** |
| Демонстрирующий готовность к участию в инновационной деятельности Калужского региона. | **ЛР 16** |
| Выполняющий профессиональные навыки гостиничного дела с учетом специфики Калужской области | **ЛР 17** |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями** | |
| Осознающий необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности. | **ЛР 18** |
| Использующий грамотно профессиональную документацию. | **ЛР 19** |
| Демонстрирующий готовность поддерживать партнерские отношения с коллегами, работать в команде | **ЛР 20** |
| Выполняющий трудовые функции в сфере гостиничного дела | **ЛР 21** |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса** | |
| Демонстрирующий готовность к эффективной деятельности в рамках выбранной профессии, обладающий наличием трудовых навыков | **ЛР 22** |
| Соблюдающий Устав и правила внутреннего распорядка, сохраняющий и преумножающий традиции и уклад образовательного учреждения, владеющий знаниями об истории колледжа, умеющий транслировать положительный опыт собственного обучения | **ЛР 23** |
| Соблюдающий этические нормы общения | **ЛР 24** |

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 - **516**

Из них на освоение МДК 04.01 - **192 часа**, МДК 04.02 – **36 часов**

на практики: учебную - **108 часов** и производственную - **180 часов.**

**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** | |
| **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.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж | 38 | 38 | 14 | | \* | \* | \* | \* | \* |
| ПК 4. 2.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах. | 156 | 150 | 72 | | 6 | \* | \* |
| ПК 4. 3.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж | 34 | 30 | 22 | |  | 4 |  |  |  |
|  | **Учебная практика**, часов | **108** |  | | | | | | 108 |  |
|  | **Производственная практика (по профилю специальности)**, часов | **180** |  | | | | | |  | 180 |
|  | **Всего:** | **516** | **218** | **108** | **-** | | **10** | **\*** | **108** | **180** |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | **Содержание учебного материала,**  **лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)** | **Объем**  **часов** |
| **1** | **2** | **3** |
| **Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж** | | **38** |
| **МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** | | **24** |
| Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами | **Содержание** | **12** |
| 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. | 4 |
| 2.Служба бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. | 4 |
| 3.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. | 4 |
| Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями. | **Содержание** | **12** |
| 1.Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. | 4 |
| 2.Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. | 4 |
| 3.Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений. | 4 |
| **МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж** | | **14** |
| Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке | **Содержание** | **14** |
| 1. Служба бронирования. Структура. Персонал. Виды бронирования. Процедуры бронирования. Введение новой лексики. Отработка лексических единиц, клише и выражений по теме в упражнениях. | 2 |
| 2. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Особенности бронирования по телефону. | 2 |
| 3. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Особенности бронирования от стойки. Индивидуальное и групповое бронирование. | 2 |
| 4. Закрепление лексического материала, клише и выражений по теме «Процедура бронирования». Особенности работы с VIP клиентами, представителями партнерских компаний и туристическими агентствами. | 2 |
| 5. Аудирование диалогов по теме, их инсценировка. Написание писем подтверждения бронирования. | 2 |
| 6. Обобщение и систематизация изученного материала темы, умений и навыков. Контроль лексики. | 2 |
| 7. Контроль и коррекция усвоения изученного материала. Практика неподготовленной диалогической речи по теме. | 2 |
| **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.** | | **156** |
| **МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** | | **144** |
| Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах | **Содержание** | **28** |
| 1.Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. | 4 |
| 2.Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. | 4 |
| 3.Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. | 4 |
| 4.Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. | 4 |
| 5.Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования | 4 |
| 6.Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. | 4 |
| 7.Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ | 4 |
| Тема 2.2. Особенности работы с клиентами | **Содержание** | **22** |
| 1.Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. | 4 |
| 2.Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. | 4 |
| 3.Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. | 4 |
| 4.Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. | 4 |
| 5.Прямые и непрямые каналы бронирования | 2 |
| 6.Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. | 4 |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **24** |
| 1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. | 2 |
| 2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. | 2 |
| 3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем | 2 |
| 4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ | 2 |
| 5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ | 2 |
| 6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ | 2 |
| 7. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ | 2 |
| 8. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия | 4 |
| 9. Формирование пакетов услуг гостиницы | 2 |
| 10. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие | 2 |
| 11. Формирование программ лояльности клиентов | 2 |
| Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж. | **Содержание** | **12** |
| 1.Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. | 4 |
| 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). | 4 |
| 4.Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. | 2 |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **16** |
| 1.Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования | 4 |
| 2.Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. | 4 |
| 3. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. | 4 |
| 4.Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | 4 |
| **Самостоятельная работа для обучающихся:**  1. Подготовить аналитические справки о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий и через центральную систему бронирования. | **2** |
| Тема. 2.4.Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия | **Содержание** | **16** |
| 1.Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; | 4 |
| 2.Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. | 4 |
| 3.Цена и тариф управление доходами (revenuemanagement). Понятие тарифа; варианты тарифов. | 4 |
| 4.Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenuemanagement; задачи и инструменты revenuemanagement; прогнозирование. | 4 |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **20** |
| 1.Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. | 4 |
| 2.Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг | 4 |
| 3.Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе. | 4 |
| 4.Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе | 4 |
| 5.Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия. | 4 |
| **Самостоятельная работа для обучающихся:**  1. Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет ключевых экономических показателей (KPI) оценки деятельности гостиницы».  2. Составление программы лояльности клиентов | **4** |
| **МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж** | | **12** |
| Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке | **Содержание** |  |
| 1. Развитие диалогической речи в ситуации индивидуального бронирования. Продвижение услуг отеля. | 2 |
| 2. Развитие диалогической речи в ситуации группового бронирования. Организация группового заселения. | 2 |
| 3. Развитие диалогической речи в ситуации бронирования для VIPклиентов. Предоставление особых условий и скидок. Организация пребывания в отеле VIP клиентов. | 2 |
| 4. Работа с турагентствами. Бронирование номеров и услуг через турагентство. Проигрывание ролей в соответствии с коммуникативными ситуациями. | 2 |
| 5. Обобщение и систематизация изученного материала темы, умений и навыков. Контроль лексики | 2 |
| 6. Контроль и коррекция усвоения изученного материала. Практика неподготовленной диалогической речи по теме. | 2 |
| **Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж** | | **34** |
| **МДК 04.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** | | **24** |
| Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. | **Содержание** | **8** |
| 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. | 4 |
| 3.Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию. | 2 |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **12** |
| 1.Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд. | 6 |
| 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. | 6 |
| **Самостоятельная работа для обучающихся:**  1.Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию»  2.Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. | **4** |
| **МДК 04.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж** | | **10** |
| Тема 3.2.Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке | **Содержание** | **10** |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** |
| 1. Стандарты общения с гостями при бронировании. Клише и выражения для осуществления бронирования. Особенности бронирования по телефону. | 2 |
| 2. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей. Форма письменного ответа на запрос бронирования. | 2 |
| 3. Работа с запросами на бронирование. Оформление письменного подтверждения бронирования. | 2 |
| 4. Обобщение и систематизация изученного материала темы, умений и навыков. Контроль лексики. | 2 |
| 5. Контроль и коррекция усвоения изученного материала. Практика неподготовленной диалогической речи по теме. | 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. | | **108** |
| **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, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке 9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле 11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров 13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования 14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 15. Внесение изменений в заказ на бронирование 16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | | **180** |
| **Всего** | | **516** |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

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.

**3.2. 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, 2017. — 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, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
13. Методические материалы по профессии «Специалист по гостеприиству» с учетом стандарта Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» - Рабочая тетрадь. Сост. Ильиных М.М., Яковец А.А. – МИДИС, 2018
14. Рабочая тетрадь к доп. профессиональной программе «Практика и методика реализации образовательных программ среднего профессионального образования с учетом спецификации стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»– Международный колледж сервиса, 2019г.
15. Рабочая тетрадь к доп. профессиональной программе «Практика и методика реализации образовательных программ среднего профессионального образования с учетом спецификации стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»– МИДИС, 2018г.
16. Рабочая тетрадь к доп. профессиональной программе «Практика и методика реализации образовательных программ среднего профессионального образования с учетом спецификации стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разраб. Жукова К.В., Назарова С.А. - ГБПОУ МО «Серпуховский колледж», 2019г.

**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):**

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель»

«Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

**Интернет-ресурсы**

1. http://www.travelmole.com
2. http://www.hotelnews.ru
3. http://www.stonef.ru/history.htm
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru>
6. <http://www.gaomoskva.ru>
7. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>
8. <https://worldskills.ru>
9. <https://nationalteam.worldskills.ru>
10. <http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830>
11. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
12. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
13. <http://prohotel.ru/>

**3.3. Организация образовательного процесса**

Реализация программы модуля предполагает учебную и производственную практику в рамках освоения каждого модуля. Учебная практика проводится 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 и управление персоналом в гостиничном деле», «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», «Основы маркетинга гостиничных услуг», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

**3.4. 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 колледжа отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах.

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, составляет 40 процентов.

**4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля** | **Критерии оценки** | **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)** |
| ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов | Тестирование  Собеседование  Экзамен  Экспертная оценка выполнения заданий  Наблюдение за выполнением норм и правил международного сервиса.  Регистрация результатов усвоения учебных элементов;  -экспертная оценка решения ситуационных задач;  Опросный лист ответов обучающегося |
| Экспертное наблюдение  Оценка процесса  Оценка результатов | Лабораторная работа  Ролевая игра  Ситуационная задача  Практическая работа  Экспертная оценка решения ситуационных задач;  Текущий контроль в форме защиты практических занятий и лабораторных работ. |
| Экспертное наблюдение | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж 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 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж 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 |