

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по МНР
 Е.Ю. Куценок

УТВЕРЖДАЮ
Директор УЭТК
 И.А. Ермачков

31.08.2021г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

2021 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»
Университетский экономико-технологический колледж.

Разработчик(и): Н.И. Митченкова – преподаватель Университетского экономико-технологического колледжа.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма.

Протокол № 01 от «31» августа 2021 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

СОГЛАСОВАНО

Генеральный менеджер, начальник управления
«Апарт-отель Горки Город» департамента гостиничного
развития коммерческой дирекции


должность, наименование организации
/О.Г.Такмазян/
подпись, Ф.И.О, печать



СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля	4
1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля	5
2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3.1. Тематический план профессионального модуля	7
3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю	8
4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	18
4.2. Информационное обеспечение обучения	18
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса	19
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса	20
4.5. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	20
5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	21

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

1.1. Область применения примерной рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее образовательная программа) в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, в части освоения основного вида деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

При реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля 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 гостиницы;
- 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 гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учетом 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 гостиницы;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

объем образовательной программы – 502 часа, включая:

объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 406 часов;

самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающегося – 60 часов;

курсовой проект – 24 часа;

промежуточной аттестации – 24 часа;

учебной практики – 72 часа;

производственной практики (по профилю специальности) – 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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
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.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем ОП	Самост (с.р.+и.п.)	Консультации	С преподавателем					Промежут. аттестация	
					Всего,	В том числе					
						Лекции, уроки	Пр.занятия	Лаб.занятия	Семинар.занятия		Курс.проектирование
ПК 4.1 – 4.3 ОК 1-ОК 10	МДК.04.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	302	60	12	224	118	82			24	6
ПК 4.1 – 4.3 ОК 1-ОК 10	МДК.04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	38			38		38				
ПК 4.1 – 4.3	Учебная практика УП.04. в форме практической подготовки	72			72						
ПК 4.1 – 4.3	Производственная практика ПП.04. (по профилю специальности) в форме практической подготовки	72			72						
	Экзамен по модулю (ПМ.04.ЭК)	18									18
	ВСЕГО	502	60	12	406						24

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций	
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж				
МДК.04.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж				
4 семестр				
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание		18	ПК 4.1.-4.3. ОК 1-5, ОК 7, ОК 9-10
	1.	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Нормативно-правовые документы, регулирующие процесс предоставления услуг в гостиничной отрасли. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей и деятельности гостиницы. Служба бронирования и продаж: цели, основные функции, структура, состав персонала. Показатели и критерии оценки деятельности гостиницы. Гостиничный продукт, гостиничная услуга. Гостиничный рынок, его участники.	2 2 2 2 2 2	
	2.	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному специалисту. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы бронирования и продаж. Организация рабочего места службы бронирования и продаж. Оборудование и оснащение рабочего места. Правила поведения сотрудников на рабочем месте, основные стандарты.	2 2	
	Практические занятия		10	
	1.	Составление структуры службы бронирования и продаж в зависимости от категории гостиницы спектра услуг	2	
	2.	Разработка должностной инструкции для менеджера службы бронирования и продаж	2	

	3.	Разработка должностной инструкции для сотрудников службы бронирования и продаж.	2	
	4.	Разработка требования к внешнему виду сотрудников службы бронирования и продаж	2	
	5.	Разработка стандарта поведения сотрудников службы бронирования и продаж	2	
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	Содержание		20	
	1.	Стандарты, используемые при осуществлении процесса бронирования и продаж. Организация и ведение переговорного процесса. Алгоритм бронирования. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. Особенности ведения деловой переписки.	2 2 2 2	
	2.	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Типы гостей. Конфликт и его виды. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. WOW-сервис, «золотой стандарт обслуживания» гостей. Плюсы и минусы. Создание благорасположения (goodwill). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Организация и анализ обратной связи гостей.	2 2 2 2 2	
	3.	Мотивация потребителей услуг. Понятие и виды. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2	
	Практические занятия		8	
	1.	Составление модели потребительского поведения.	2	
	2.	Составление алгоритма бронирования по телефону, в зависимости от запроса гостя. Составление алгоритма бронирования напрямую на стойке приема и размещения (walk in guests), в зависимости от запроса гостя.	2	
	3.	Составление алгоритма работы с трудными гостями. Внедрение способов выхода из конфликтной ситуации. Составление анкет обратной связи.	2	
	4.	Разработка стандарта для WOW-сервиса при организации процедуры бронирования и продаж. Разработка «Золотого стандарта обслуживания» гостей в процессе осуществления бронирования и продажи услуг. Разработка модели потребительской мотивации гостей сотрудниками службы бронирования и продаж	2	

Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 1		20		
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.	Изучение техник, повышающих эффективность телефонного разговора.			
6.	Изучение особенностей проведения переговоров с представителями разных стран и наций.			
7.	Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.			
8.	Подготовка доклада на тему: «Конфликтный гость, как исчерпать конфликт и превратить его в постоянного лояльного гостя»			
5 семестр				
Раздел 2. Технологии взаимодействия сотрудников с потребителями при осуществлении процедуры бронирования и продаж				
МДК.04.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж				
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание	26	ПК 4.1.-4.3. ОК 1-5, ОК 9-10	
	1.	Технологический цикл обслуживания гостей: бронирование, регистрация гостя, обслуживание гостя в процессе проживания, выезд гостя, пост-продажное обслуживание. Характеристика всех элементов цикла. Бронирование. Определение, цель, задачи и показатели бронирования. Каналы бронирования и продаж гостиничного продукта. Прямые и не прямые каналы бронирования Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное (сверхбронирование). Способы гарантии бронирования. Гарантийные (авторизационные) письма, депозиты, ваучеры.		2
	2.	Типы бронирования. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Алгоритм и технологии резервирования мест в гостинице.		2
	3.	Заявки на бронирование. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.		2
	4.	Подтверждение бронирования. Особенности оформления при гарантированном и негарантированном бронировании. Договора на бронирование, особенности и различия при индивидуальном и групповом бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.		2 2 2

		Виды оплаты бронирования. Преавторизация, подтверждение авторизации и снятие денежных средств, способы и правила работы с терминалами оплаты.	2	
	5.	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Виды автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Основные модули автоматизированных систем управления.	2 2	
	6.	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Технологии использования современных автоматизированных систем управления при осуществлении бронирования.	2 2	
	Практические занятия		20	
	1.	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора, через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Работа с бронированиями через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	2 2	
	2.	Разработка алгоритма индивидуального бронирования с использованием профессиональных программ. Работа с профайлом гостя.	2 2	
	3..	Разработка алгоритма группового бронирования с использованием профессиональных программ. Работа с блоком группового бронирования, разделение на индивидуальные бронирования.	2 2	
	4.	Разработка алгоритма коллективного бронирования с использованием профессиональных программ. Формирование бронирований-дубликатов, работа с профайлами гостей.	2 2	
	5.	Разработка алгоритма бронирования от компаний и агентств с использованием профессиональных программ. Особенности договорных отношений. Составление договоров с компаниями и туристическими агентствами.	2 2	
	Содержание		14	
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	1.	Формирование и ведение базы данных гостей. Сегментирование и дифференциация гостей. Определение целевых групп. Программы лояльности; мероприятия для привлечения потенциальных	2 2	ПК 4.1.-4.3. ОК 1-5, ОК 9-10

		гостей.		
	2.	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг, особенности формирования.	2	
	3.	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский договор.	2	
	4.	Презентация услуг гостиницы потенциальным гостям. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, организация выставок и конференций, проведение рекламных акций.	2	
		Практические занятия	8	
	1.	Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия.	2	
	2.	Формирование и внедрение пакетов услуг гостиницы.	2	
	3.	Формирование и разработка программ лояльности гостей. Разработка и внедрение маркетинговой политики для привлечения гостей в программы лояльности гостиницы.	2 2	
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.		Содержание	8	ПК 4.1.-4.3. ОК 1-5, ОК 9-10
	1.	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Текущая и отчетная документация. Изучение правил заполнения отчетов по бронированию.	2 2	
	2.	Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2	
	3.	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2	
		Практические занятия	10	
	1.	Профессиональная автоматизированная программа. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием. Заполнение форм бронирования. Внесение изменений в формы при неявке и аннуляции бронирования.	2 2	
	2.	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	2	

		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		20	ПК 4.1.-4.3. ОК 1-5, ОК 9-10
	1.	Ценообразование: цена услуги, расчет и формирование цены. Ценовые стратегии в гостиничном бизнесе. Методы расчета цены гостиничных услуг. Оптимизация цены. Сверхбронирование (overbooking), как элемент оптимизации загрузки и объема прибыли.	2 2 2 2	
	2.	Тариф и цена в гостиничном бизнесе, определение и отличия. Виды тарифов, формирование тарифов.	2	
	3.	Основные гостиничные тарифы: открытый тариф (rack rate), гибкий рыночный тариф (best available rate), сезонные тарифы, тарифы выходного дня и т.д. Система скидок и акций. Понятие метода управления доходами (revenue management); задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. Методы сбалансирования спроса и предложения.	2	
			4 4	
	Практические занятия		14	
	1.	Анализ факторов, влияющих на ценообразование конкретного гостиничного предприятия.	2	
	2.	Ценообразование. Расчет средней, высокой, низкой цены номера. Вычисление издержек и прибыли.	4	
	3.	Разработка тарифной сетки в зависимости от колебаний спроса и предложения. Формирование тарифов.	4	
	4.	Формирование отчетов по загрузке гостиницы и уровню прибыли.	4	
Самостоятельная работа Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2				
1.	Подготовка аналитической справки о факторах, влияющих на прибыль гостиничного предприятия.			
2.	Подготовка реферата на тему: «Турагентства и туроператоры, особенности взаимодействия с ними гостиничных предприятий».			
3.	Сравнение и анализ автоматизированных систем управления, характеристика плюсов и минусов систем.			
4.	Изучение глобальных систем бронирования, особенности работы с ними.			
5.	Подготовка доклада об альтернативных способах бронирования мест и номеров в гостинице.			
			20	

6.	Анализ сайтов-посредников, подготовка сравнительной характеристики.		
7.	Подготовка аналитической справки о возможностях бронирования мест через туроператора.		
8.	Подготовка аналитической справки о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования.		
9.	Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления».		
10.	Визовая поддержка иностранным гостям при осуществлении процедуры бронирования.		
11.	Разработка презентации гостиницы и ее услуг, на примере конкретного гостиничного предприятия.		
12.	Подготовка сообщения о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы.		
13.	Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы».		
14.	Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования»		
15.	Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним»		

Раздел 3. Стандарты и контроль качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж

МДК.04.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	Содержание		12	ПК 4.1.-4.3. ОК 1-5, ОК 7, ОК 9-10
	1.	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Основные службы. Особенности взаимосвязи службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы, с целью повышения качества обслуживания гостей. Виды передаваемой информации и каналы связи. Основные ошибки сотрудников службы бронирования и продаж.	2	
			2	
			2	
	2.	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы. Контроль качества обслуживания гостей: методика «Тайный гость». Экспертная оценка и контроль качества работы сотрудников руководством службы.	2	
			2	
			2	
	Практические занятия		12	
	1.	Профессиональная автоматизированная программа, система управления гостиничным предприятием. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	2	
			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		

	3.	Разработка контрольного чек-листа для проведения контроля качества обслуживания гостей при помощи методики «Тайный гость». Разработка экспертных листов для оценки качества обслуживания гостей.	4	
Самостоятельная работа				
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 3				
1. Подготовка сообщения о правилах взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с другими службами гостиничного предприятия.				
2. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице.				
3. Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.				
4. Анализ взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с хозяйственной службой, на примере конкретного гостиничного предприятия.				
5. Анализ взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж со службой питания, на примере конкретного гостиничного предприятия.				
6. Анализ взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж со службой приема и размещения, на примере конкретного гостиничного предприятия.				
7. Проведение мини-исследования: «Выявление ошибок сотрудников службы бронирования и продаж»				
8. Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм информирования потребителя о бронировании»				
9. Анализ различных методик контроля качества обслуживания гостей. Сравнение методов контроля качества: внешние и внутренние.				
10. Подготовка доклада по теме: «Тайный гость, как способ повышения качества обслуживания»				
			20	
МДК.04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж				
Тема 1. Бронирование номеров и продажа услуг гостиничного предприятия. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	Содержание		38	ПК 4.1.-4.3. ОК 1-5, ОК 7, ОК 9-10
	1.	Введение лексики по теме «Reservation», «Sales», отработка в диалогах. Чтение тематических текстов. Ответы на вопросы.	4	
	2.	Составление алгоритма бронирования на английском языке. Составление алгоритма ведения телефонных переговоров.	4	
	3.	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	4	
	4.	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	6	
	5.	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностранец пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер;		

		иностраный 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.	14	
	б.	Бронирование номера по телефону на английском языке. Бронирование номера «напрямую» на стойке приема и размещения на английском языке. Продвижение услуг гостиницы на английском языке.	6	
Курсовая работа			24	
Экзамен по модулю ПМ.04.ЭК в 5 семестре			18	
Учебная практика УП.04. в форме практической подготовки			72	ПК 4.1.-4.3.
Виды работ				
1. Изучение структуры службы бронирования и продаж, основных функций сотрудников. Организация рабочего места сотрудников службы бронирования и продаж;				
2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;				
3. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости, в том числе на иностранном языке;				
4. Оформление бронирования с использованием телефона, с использованием Интернета и туроператора, через официальные сайты гостиниц, сайты-посредники и через глобальные системы бронирования;				
5. Оформление индивидуального, группового и коллективного бронирований, бронирования от туристических компаний;				
6. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях, в том числе на иностранном языке. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Внесение дополнительной информации в заявки на бронирование;				
7. Оформление счетов на полную или частичную предоплату, оформление подтверждений о бронировании номеров. Оформление бланков, форм, внесение изменений в бланки и формы при неявке, отмене и аннуляции бронирования;				
8. Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на				

<p>услуги и состоянии номерного фонда. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам;</p> <p>9. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Получение обратной связи от соответствующих служб отеля.</p> <p>10. Создание отчетной документации по бронированию;</p>		
<p>Производственная практика ПП.04. (по профилю специальности) в форме практической подготовки</p> <p>Виды работ</p> <p>1. Отработка навыков работы с профессиональными автоматизированными программами, системами управления гостиницами и их модулями;</p> <p>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</p> <p>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;</p> <p>4. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</p> <p>5. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке;</p> <p>6. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле;</p> <p>7. Оказание визовой поддержки иностранным гостям;</p> <p>8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей;</p> <p>9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;</p> <p>10. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>72</p>	<p>ПК 4.1.-4.3.</p>
<p>ВСЕГО:</p>	<p>502</p>	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

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

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: стойка бронирования и продаж, 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: стойка бронирования и продаж, включающая в себя: компьютерный терминал с принтером, телефон, настенные часы, факс, копировальный аппарат, машинка для кредитных карт (имитация), стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов, интерактивная доска, профессиональные автоматизированные системы управления Opera PMS, Fidelio, Hogatex, Libra и т.д.

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.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: автоматизированное рабочее место работника службы бронирования, программное обеспечение профессионального назначения, видеооборудование (мультимедийный проектор м экраном или телевизор или плазменная панель); компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

При реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж может быть использовано программное обеспечение big blue button (BBB), Moodle, Я-диск.

4.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
3. Федеральный закон "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" от 25.07.2002 N 115-ФЗ (последняя редакция).
4. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция).
5. Федеральный закон "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" от 18.07.2006 N 109-ФЗ (последняя редакция).
6. Федеральный закон "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа" от 22.05.2003 N 54-ФЗ (последняя редакция).
7. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ (последняя редакция).
8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".
9. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473).
10. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

Основная литература:

1. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие / Е.И. Мазилкина. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 207 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014060-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1044188>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451271>
3. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013648-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1069788>

Дополнительная литература:

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 240 с.
2. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник: [по специальностям "Гостиничное дело", "Гостиничный сервис"]. - Москва: Академия, 2017. – 234 с.
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах. ИЦ Академия. Издание: 6-е изд., перераб. Год выпуска: 2017. – 336 с.
4. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие. 5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200 с.
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с.
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с.

Журналы:

1. «Отель»
2. «Пять Звезд»
3. «Гостиничное дело»
4. «PRO-отель»
5. «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции»

Интернет-ресурсы:

6. <http://prohotel.ru>
7. <http://hotelline.ru>
8. <http://www.city-of-hotels.ru>
9. <http://hotelnews.ru>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочим учебным планом, программой профессионального модуля. В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов. Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением. В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения

занятий, практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно-коммуникационные технологии.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплин общего гуманитарного, и социально-экономического цикла учебного плана.

Практика является обязательным разделом данного модуля. При реализации программы профессионального модуля предусматривается учебная практика и производственная практика (по профилю специальности) в форме практической подготовки, которая реализуется в рамках изучения модуля после освоения междисциплинарного курса. Аттестация по итогам изучения профессионального модуля проводится с учетом результатов учебной практики и производственной практики (по профилю специальности) в форме практической подготовки.

Практика проводится на базе организаций, направление которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу и осуществляющих руководство практикой: реализация программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего специального образования должна обеспечиваться руководящими и педагогическими кадрами образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

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

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, 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 ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

4.5. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по профессиональному модулю Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

***Примечание:** Преподаватели, учебные курсы которых требуют от студентов выполнения определенных специфических действий и представляющих собой проблему или действие, невыполнимое для студентов, испытывающих трудности с передвижением или речью, обязаны в РПД учесть эти особенности и предлагать студентам-инвалидам и студентам с ОВЗ альтернативные методы закрепления изучаемого материала.*

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	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 4.2. 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
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

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

Общие критерии оценки результатов освоения МДК

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку «отлично» заслуживает студент, твердо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, четкие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Оценивание студента на экзамене по МДК

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Перечень примерных тем для написания курсовой работы

1. Роль и значение деятельности службы бронирования и продаж в современном гостиничном предприятии.
2. Современная организация эффективного функционирования службы бронирования и продаж.
3. Особенности взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами гостиничного предприятия.
4. Использование стандартов в организации качественного обслуживания гостей.
5. Организация и ведение телефонных переговоров с гостями при бронировании.
6. Конфликтные ситуации при бронировании, алгоритм выхода из конфликта.
7. Использование глобальных систем бронирования в процессе продажи гостиничных услуг.
8. Технологии работы сотрудников службы бронирования и продаж.
9. Индивидуальное бронирование, его особенности и алгоритм.
10. Групповое бронирование, его особенности и алгоритм.
11. Коллективное бронирование, его особенности и алгоритм.
12. Программы лояльности для гостей, как верный шаг к увеличению прибыли.
13. Управление доходами гостиничного предприятия, основные стратегии.
14. Возможности привлечения новых потенциальных гостей с помощью туроператоров и турагентов.

15. Бронирование и его основные виды.
16. Автоматизированные системы управления и их роль в деятельности службы бронирования и продаж.
17. Каналы продаж гостиничного продукта и услуг, классификация и алгоритм работы с ними.
18. Оформление текущей и отчетной документации службы бронирования и продаж.
19. Основные аспекты и способы презентации гостиницы и ее услуг.
20. Организация предоставления конференц-услуг гостям.
21. Особенности ценообразования и тарификации гостиничных услуг и продуктов.
22. Стратегии управления доходами в гостиничном бизнесе.
23. Технологии работы с корпоративными клиентами.
24. Технологии осуществления деловой коммуникации при бронировании услуг.
25. Деловой этикет и стандарты поведения сотрудников службы бронирования и продаж с гостями и коллегами.
26. Предоставление гостям WOW-сервиса.
27. «Золотые стандарты обслуживания», их роль в предоставлении качественного сервиса

**Перечень вопросов и (или) заданий для промежуточной аттестации по МДК. 04.01.
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж**

1. Основные нормативно-правовые документы регламентирующие деятельность средств размещения.
2. Международные гостиничные правила, основные термины.
3. Классификация средств размещения, категории номеров в гостинице.
4. Служба бронирования, ее структура и функции.
5. Бронирование, его роль в деятельности гостиничного предприятия, основные цель и задачи.
6. Каналы бронирования и продаж, алгоритм работы с ними.
7. Виды бронирования (гарантированное, негарантированное, сверхбронирование).
8. Индивидуальное бронирование, алгоритм и особенности.
9. Групповое бронирование, алгоритм и особенности.
10. Стратегии ценообразования в гостиничном бизнесе.
11. Оборудование и оснащение рабочего места сотрудников службы бронирования и продаж.
12. Виды заявок на бронирование, алгоритм их рассмотрения.
13. Стандарты ведения телефонных переговоров.
14. Ошибки операторов при бронировании.
15. Тариф, цена, понятие и виды тарифов.
16. Виды документации по бронированию. Текущая и отчетная документация.
17. Взаимодействие службы бронирования с туроператорскими и турагентскими организациями.
18. Взаимодействие службы бронирования с другими службами гостиницы.
19. Правила аннуляции и отмены бронирования.
20. Управление доходами гостиничного предприятия, определение, цели и задачи.
21. Основные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж.
22. WOW-сервис, особенности его предоставления гостям.
23. Способы гарантии бронирования.
24. Автоматизированные системы управления, виды и основные функции.
25. Виды документации для оформления групповой заявки на бронирование.
26. Индивидуальное бронирование, основная документация.
27. Договор на бронирование, основные пункты и аспекты.
28. Показатели оценки деятельности гостиницы.
29. Требования к персоналу службы бронирования и продаж.

30. Профессиональные компетенции сотрудников службы бронирования и продаж.
31. Технологический цикл обслуживания, характеристика всех этапов.
32. Технологии онлайн-бронирования.
33. Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование.
34. Виды оплаты бронирования.
35. Аннуляция и отказ от бронирования.
36. Подтверждение бронирования, основные аспекты.
37. Отчеты по бронированию.
38. Стандарты обслуживания гостей при осуществлении процедур бронирования и продаж.
39. Презентация гостиницы, гостиничных услуг и продуктов.
40. Методы контроля качества обслуживания гостей.
41. Стандарты группового бронирования.
42. Ошибки группового бронирования.
43. Виды заявок на бронирование.
44. Международные гостиничные цепи, особенности и отличия от независимых гостиниц.
45. Критерии оценки качества обслуживания при бронировании.
46. Основные гостиничные тарифы, их характеристика.
47. Правила поведения персонала службы бронирования в конфликтных ситуациях.
48. Глобальные системы бронирования гостиничных услуг.
49. Особенности ведения деловой переписки сотрудниками службы бронирования.
50. Деловой этикет и правила поведения с гостями сотрудников службы бронирования.
51. Модели кросс-культурного поведения в гостиничном бизнесе.
52. Типы гостей. Конфликтные гости, правила поведения с ними.
53. Организация и анализ обратной связи гостей.
54. Психологические модели потребительских мотиваций.
55. Обратная связь с гостями, особенности организации.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ
СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж на 2022-2023 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма без изменений.

Протокол № 2 от «05» сентября 2022 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ
СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж на 2023-2024 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма без изменений.

Протокол № 10 от «28» июня 2023 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ
СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж на 2024-2025 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии дисциплин экономики, туризма и гостеприимства без изменений.

Протокол № 9 от «10» июня 2024 г.

Председатель цикловой методической комиссии _____ А.А. Мирошниченко

