***Рабочая программа профессионального модуля***

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

2021 г

Рабочая программа профессионального модуля Рабочая программа профессионального модуля **ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **43.02.14 Гостиничное дело,** утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 г. № 1552, и примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рег. № 43.02.14 – 170717.

**Организация - разработчик:** *ГАПОУ БТОТиС*

**Разработчик:** *Каверзина В.А., мастер п/о ГАПОУ БТОТиС*

Рабочая программа одобрена ЦК профессионального блока ГАПОУ БТОТиС протокол № 9 от «21» апреля 2021г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **стр.** |
| ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | **4** |
| СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | **5** |
| условия реализации РАБОЧЕЙ программы учебной дисциплины | **8** |
| Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины | **9** |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью 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 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 04. | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 06. | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 08. | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 09. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |

**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 |

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 –562 часа:

из них на освоение МДК 04.01 - 190 часа,

МДК04.02 – 48 часов,

на практики учебную - 72 часа и производственную - 72 часа

Вариативная часть программы (84 часа) используется для формирования дополнительных компетенций, умений и знаний, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в соответствии с запросами регионального рынка труда, возможностями продолжения образования и требованиями, предъявляемыми к участникам международных конкурсов WorldSkillsRussia (WSR) и WorldSkillsInternational (WSI) по компетенциям специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело и распределена следующим образом (*утверждено решением Педсовета ГАПОУ БТОТиС, протокол №5 от 12.04.2021г*. и заседанием круглого стола с участием работодателей и с учетом их мнения):

***МДК 04.01 Вариативная часть программы направлена на самостоятельную работу обучающихся- 17 часов.***

***Самостоятельная работа №1 (3часа)***

*Составление организационной структуры управления службы бронирования - 1 час;*

*Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж*

*Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж – 1 час;*

***Самостоятельная работа №2 (2 часа)***

*Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями- 1 час;*

*Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта. Определение задач управления каналами продаж- 1 час;*

***Самостоятельная работа №3 (2 часов)***

*Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий- 1 час;*

*Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования- 1 час;*

***Самостоятельная работа №4 (4 часа)***

*Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов- 1 час;*

*Разработка презентации гостиничного продукта – 1 час;*

*Составление программы лояльности – 1 час;*

*Анализ собственных Интернет-страниц гостиниц – 1 час;*

***Самостоятельная работа №5 (1 час)***

*Решение ситуационных задач– 1 час;*

***Самостоятельная работа №6 (2 часа)***

*Психологические методы ценообразования – 1 час;*

*Виды скидок. Виды цен на новые и уже имеющиеся услуги в гостиницах- 1 час;*

***Самостоятельная работа №7 (3 часа)***

*Выявление ошибок оператора по бронированию – 1 час;*

*Информирование потребителя о бронировании – 1 час;*

*Решение ситуационных задач – 1 час.*

***МДК 04.02 Вариативная часть программы направлена на самостоятельную работу обучающихся- 5 часов.***

**Самостоятельная работа № 1 (2 часа)**

*Подготовить презентацию:Процедура заселения гостя без предварительного бронирования (выполняется на английском языке). Для решения данной задачи участникам необходимо знать и использовать:*

*-служебную документацию, необходимую при регистрации и заселении гостей, в том числе иностранных граждан;*

*- правила предоставления гостиничных услуг;*

*- правила проведения расчетов с гостями;*

*-правила использования оборудования;*

*- правила проведения платежей на территории РФ – 2 часа;*

***Самостоятельная работа № 2 (2 часа)***

*Презентация службы бронирования на иностранном языке – 2 часа;*

***Самостоятельная работа № 3 (1 час)***

*Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании – 1 час.*

***МДК 04.01 Вариативная часть программы направлена на изучение теоретического материала – 26 часов и выполнение практических работ - 31 час.***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами | **Содержание** | | **2** | |
| *1* | *Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж* | *1* | |
| *2* | *Правила ведения телефонных переговоров, речевые стандарты при бронировании и продажах* | *1* | |
| **Практические занятия** | | **6** | |
| *1* | *Анализ каналов продаж гостиничного продукта* | *1* | |
| *2* | *Составление памятки «Правила телефонного этикета для сотрудников службы бронирования и продаж»* | *1* | |
| *3* | *Характеристика нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей* | *2* | |
| *4* | *Решение задач на тему «Показатели оценки деятельности гостиницы»* | *2* | |
| Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями. | **Содержание** | | **10** | |
| *1* | *Сетевые формы организации гостиничного и туристского бизнеса* | *1* | |
| *2* | *Гостиничные цепи.* | *1* | |
| *3* | *Обслуживание по звездам с точки зрения СМИ.* | *1* | |
| *4* | *Методы подготовки и повышения квалификации работников гостиничных предприятий.* | *1* | |
| *5* | *Создание благорасположения (гудвилл).* | *1* | |
| *6* | *Работа с жалобами гостей* | *1* | |
| *7* | *Национальная деловая культура и параметры кросс-культурных различий* | *1* | |
| *8* | *Учёт психологических аспектов в обслуживание клиентов. Психогеометрическая концепция обслуживания* | *1* | |
| *9* | *Клиентоориентированный подход в гостиничном предприятии. Понятие клиентоориентированности.* | *1* | |
| *10* | *Уровни клиентоориентированности в деятельности гостиничной индустрии* | *1* | |
| **Практические занятия** | | **8** | |
| *1* | *Разработка речевого стандарта при бронировании и продажах.* | *2* | |
| *2* | *Решение ситуативных задач* | *2* | |
| *3* | *Анализ отзывов потребителей* | *2* | |
| *4* | *Работа с отзывами потребителей* | *2* | |
| Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах | **Содержание** | | **3** | |
| *7* | *Ценообразование и виды тарифных планов в гостиничном бизнесе* | *2* | |
| *8* | *Комиссионное вознаграждение* | *1* | |
| **Практические занятия** | | **2** | |
| *1* | *Решение ситуационных задач* | *2* | |
| Тема 2.2. Особенности работы с клиентами | **Практические занятия** | | **4** | |
| *1* | *Составление договоров на бронирование* | *2* | |
| *2* | *Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиницы* | *1* | |
| *3* | *Анализ клиентоориентированности услуг отеля* | *1* | |
| Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж. | **Содержание** | | **1** | |
| *1* | *Автоматизированные системы управления в гостиницах. Компьютерные системы централизованного управления гостиничным комплексом.* | *1* | |
| **Практические занятия** | | **2** | |
| *1* | *Анализ отчетов по бронированию* | *2* | |
| Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия | **Содержание** | | **10** | |
| *4* | *Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены. Аналоговые методы, интуитивный метод.* | *2* | |
| *5* | *Стратегии ценообразования в маркетинге, особенности, формы, преимущества и риски. Стратегия фокусирования.* | *2* | |
| *6* | *Стратегия 2. При ценообразовании, особенно текущем, потребности рынка являются основополагающими.*  *Стратегия 3. Дифференциация рынка: осуществлять продажи следует не на всем рынке, а в отдельных его сегментах.* | *2* | |
| *7* | *Стратегия 4. Сохранение продуктов и услуг отеля для более дорогих клиентов. Стратегия 5. Основой для принятия решений должна являться исключительно достоверная и точная информация о рынке.* | *2* | |
| *8* | *Стратегия 6. Определение потребительского цикла каждого из продуктов отеля.*  *Стратегия 7. Постоянный мониторинг и контроль использования всех ин­струментов увеличения доходов отеля.* | *2* | |
| **Практические занятия** | | **7** | |
| *1* | *Анализ ценовой политики гостиниц г. Байкальск* | *2* | |
| *2* | *Анализ факторов, влияющих на ценообразование гостиниц г. Байкальск* | *2* | |
| *3* | *Анализ программ лояльности гостиниц г. Байкальск* | *2* | |
| *4* | *Составление программы лояльности клиентов* | *1* | |
| Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы | **Содержание** | | **1** | |
| *3* | *Стандарты качества обслуживания в гостиницах* | *1* | |
| **Всего** | | | | **43** | |

***МДК 04.02Вариативная часть программы направлена на выполнение практических работ - 7 часов.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке | **Практические занятия** | | **2** |
| *5* | *Разговор по телефону. Необходимо ответить на телефонные*  *звонки. Требуется использовать устойчивые выражения, характерные для*  *делового этикета, а также предоставить всю необходимую информацию,*  *запрашиваемую гостем в рамках предоставления услуги.*  *Гость звонит в гостиницу с просьбой забронировать столик в*  *ресторане. Участник, выполняющий роль администратора гостиницы,*  *запрашивает необходимую информацию и подтверждает бронирование.* | *2* |
| Тема. 2.1. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме,  регистрации, размещении и выписки на английском языке | **Практические занятия** | | **2** |
| *4* | *Чтение и перевод текста «MethodsofPayment».Вопросы и ответы по содержанию текста.* | *2* |
| Тема 3.1.  Речевые стандарты, используемые при  бронировании и  продажах на иностранном языке. | **Практические занятия** | | **3** |
| *3* | *SWOT анализ гостиничной индустрии. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление сообщений.* | *3* |

2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля2.1. Структура профессионального модуля

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Коды профессиональных компетенций** | **Наименования разделов профессионального модуля** | **Всего часов**  *(макс. учебная нагрузка и практики)* | **Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)** | | | | | **Практика** | |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося** | | | **Самостоятельная работа обучающегося** | | **учебная,**  часов | **производственная (по профилю специальности),**  часов  *(если предусмотрена рассредоточенная практика)* |
| **Всего,**  часов | **в т.ч. лабораторные работы и практические занятия,**  часов | **в т.ч., курсовая работа (проект),**  часов | **Всего,**  часов | **в т.ч., курсовая работа (проект),**  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 | **58**  ***(35 ч.\*)*** | **58** | 26 | - | 7 | - |  | **-** |
| ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | **Раздел 2.** Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах | **141** | **141** | 97 | 11 |  |  |
| ПК 4. 3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | **Раздел 3.** Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж | **39** | **39** | 26 |  | 4 |  |  |  |
|  | Учебная практика | **72** |  | | | | | **72** |  |
| **Производственная практика (по профилю специальности)**, часов | **252** |  | | | | | | **252** |
| **Всего:** | **562** | **238** | 149 |  | **-** | **-** | **72** | **252** |

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)** | | | **Объем часов** | **Осваиваемые**  **компетенции** |
| **1** | **2** | | | **3** | **4** |
| **Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж** | | | | 39 |  |
| **МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**  **МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж** | | | | 39 |  |
| Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами | **Содержание** | | | **7** |  |
| 1 | Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. | | 1 | ПК 4. 1.ОК1-ОК5, ОК7, ОК9,ОК10 |
| 2 | Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. | | 1 |
| 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. | | 1 |
| 4 | *Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж* | | *1* |
| 5 | Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. | | 2 |
| 6 | *Правила ведения телефонных переговоров, речевые стандарты при бронировании и продажах* | | *1* |
| **Практические занятия** | | | **6** |
| 1 | *Анализ каналов продаж гостиничного продукта* | | *1* |
| 2 | *Составление памятки «Правила телефонного этикета для сотрудников службы бронирования и продаж»* | | *1* |
| 3 | *Характеристика нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей* | | *2* |
| 4 | *Решение задач на тему «Показатели оценки деятельности гостиницы»* | | *2* |
| **Самостоятельная работа № 1** | | | **3** |
| 1 | | *Составление организационной структуры управления службы бронирования* | *1* |
| 2 | | *Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж* | *1* |
| 3 | | *Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж* | *1* |
| Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями. | **Содержание** | | | **15** | ПК 4. 1.ОК1-ОК5, ОК7, ОК9,ОК10 |
| 1 | *Сетевые формы организации гостиничного и туристского бизнеса* | | *1* |
| 2 | *Гостиничные цепи.* | | *1* |
| 3 | *Обслуживание по звездам с точки зрения СМИ.* | | *1* |
| 4 | *Методы подготовки и повышения квалификации работников гостиничных предприятий.* | | *1* |
| 5 | Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация | | 1 |
| 6 | Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. | | 1 |
| 7 | *Создание благорасположения (гудвилл).* | | *1* |
| 8 | *Работа с жалобами гостей* | | *1* |
| 9 | Работа с рекламациями и отзывами потребителей. | | 1 |
| 10 | Психологические модели потребительских мотиваций. | | 1 |
| 11 | Типы покупательских мотиваций и решений. | | 1 |
| 12 | *Национальная деловая культура и параметры кросс-культурных различий* | | *1* |
| 13 | *Учёт психологических аспектов в обслуживание клиентов. Психогеометрическая концепция обслуживания* | | *1* |
| 14 | *Клиентоориентированный подход в гостиничном предприятии. Понятие клиентоориентированности.* | | *1* |
| 15 | *Уровни клиентоориентированности в деятельности гостиничной индустрии* | | *1* |
| **Практические занятия** | | | **8** |
| 1 | *Разработка речевого стандарта при бронировании и продажах.* | | *2* |
| 2 | *Решение ситуативных задач* | | *2* |
| 3 | *Анализ отзывов потребителей* | | *2* |
| 4 | *Работа с отзывами потребителей* | | *2* |
| **Самостоятельная работа № 2** | | | **2** |
| 1 | *Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.* | | *1* |
| 2 | *Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта. Определение задач управления каналами продаж* | | *1* |
| **Контрольная работа № 1**«Организация и технология работы службы бронирования и продаж» | | | **1** |
| **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.** | | | | **128** |  |
| **МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**  **МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж** | | | | **128** |  |
| Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах | **Содержание** | | | **14** | ПК 4. 2.ОК1-ОК5, ОК7, ОК9,ОК10 |
| 1 | Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. | | 2 |
| 2 | Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. | | 2 |
| 3 | Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. | | 2 |
| 4 | Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования | | 2 |
| 5 | Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. | | 2 |
| 6 | Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ | | 1 |
| 7 | *Ценообразование и виды тарифных планов в гостиничном бизнесе* | | *2* |
| 8 | *Комиссионное вознаграждение* | | *1* |
| **Практические занятия** | | | **2** |
| 1 | *Решение ситуационных задач* | | *2* |
| **Самостоятельная работа № 3** | | | **2** |
| 1 | *Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий* | | *1* |
| 2 | *Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования* | | *1* |
| Тема 2.2. Особенности работы с клиентами | **Содержание** | | | **8** | ПК 4. 2.ОК1-ОК5, ОК7, ОК9,ОК10 |
| 1 | Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. | | 2 |
| 2 | Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. | | 2 |
| 3 | Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования | | 2 |
| 4 | Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. | | 2 |
| **Тематика практических занятий** | | | **26** |
| 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 договоров на бронирование* | | *2* |
| 9 | Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия | | 2 |
| 10 | Формирование пакетов услуг гостиницы | | 2 |
| 11 | Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие | | 2 |
| 12 | Формирование программ лояльности клиентов | | 2 |
| 13 | *Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиницы* | | *1* |
| 14 | *Анализ клиентоориентированности услуг отеля* | | *1* |
| **Самостоятельная работа № 4** | | | **4** |
| 1 | *Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов* | | *1* |
| 2 | *Разработка презентации гостиничного продукта* | | *1* |
| 3 | *Составление программы лояльности* | | *1* |
| 4 | *Анализ собственных Интернет-страниц гостиниц* | | *1* |
| Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж. | **Содержание** | | | **7** | ПК 4. 2.ОК1-ОК5, ОК7, ОК9,ОК10 |
| 1 | Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. | | 2 |
| 2 | Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. 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 |
| 4 | *Автоматизированные системы управления в гостиницах. Компьютерные системы централизованного управления гостиничным комплексом.* | | *1* |
| **Практические занятия** | | | **26** |
| 1 | Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования | | 8 |
| 2 | Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. | | 8 |
| 3 | Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы | | 8 |
| 4 | *Анализ отчетов по бронированию* | | *2* |
| **Самостоятельная работа № 5** | | | **1** |
| 1 | *Решение ситуационных задач* | | *1* |
| Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия | **Содержание** | | | **15** | ПК 4. 2.ОК1-ОК5, ОК7, ОК9,ОК10 |
| 1 | Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема | | 2 |
| 2 | Цена и тариф управление доходами (revenuemanagement). Понятие тарифа; варианты тарифов. | | 2 |
| 3 | Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenuemanagement; задачи и инструменты revenuemanagement; прогнозирование | | 1 |
| 4 | *Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены. Аналоговые методы, интуитивный метод.* | | *2* |
| 5 | *Стратегии ценообразования в маркетинге, особенности, формы, преимущества и риски. Стратегия фокусирования.* | | *2* |
| 6 | *Стратегия 2. При ценообразовании, особенно текущем, потребности рынка являются основополагающими.*  *Стратегия 3. Дифференциация рынка: осуществлять продажи следует не на всем рынке, а в отдельных его сегментах.* | | *2* |
| 7 | *Стратегия 4. Сохранение продуктов и услуг отеля для более дорогих клиентов. Стратегия 5. Основой для принятия решений должна являться исключительно достоверная и точная информация о рынке.* | | *2* |
| 8 | *Стратегия 6. Определение потребительского цикла каждого из продуктов отеля.*  *Стратегия 7. Постоянный мониторинг и контроль использования всех ин­струментов увеличения доходов отеля.* | | *2* |
| **Практические занятия** | | | **19** |
| 1 | Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия | | 2 |
| 2 | Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг | | 2 |
| 3 | Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе | | 4 |
| 4 | Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе | | 2 |
| 5 | Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия. | | 2 |
| 6 | *Анализ ценовой политики гостиниц г. Байкальск* | | *2* |
| 7 | *Анализ факторов, влияющих на ценообразование гостиниц г. Байкальск* | | *2* |
| 8 | *Анализ программ лояльности гостиниц г. Байкальск* | | *2* |
| 9 | *Составление программы лояльности клиентов* | | *1* |
| **Самостоятельная работа № 6** | | | **2** |
| 1 | *Психологические методы ценообразования* | | *1* |
| 2 | *Виды скидок. Виды цен на новые и уже имеющиеся товары(услуги) в гостиницах.* | | *1* |
| **Контрольная работа № 2** №Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах» | | | **1** |
| **Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж** | | | | **24** |  |
| **МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж МДК 01.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж** | | | | **24** |
| Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы | **Содержание** | | | **8** | ПК 4. 3.ОК1-ОК5, ОК7, ОК9,ОК10 |
| 1 | Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. | | 1 |
| 2 | Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы. | | 2 |
| 3 | *Стандарты качества обслуживания в гостиницах* | | *1* |
| 4 | Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию. | | 4 |
| **Практические занятия** | | | **12** |
| 1 | Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда | | 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 № 7** | | | **3** |
| 1 | *Выявление ошибок оператора по бронированию* | | *1* |
| 2 | *Информирование потребителя о бронировании* | | *1* |
| 3 | *Решение ситуационных задач* | | *1* |
| **Контрольная работа № 3 «**Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж» | | | **1** |
| **ИТОГО:** | | | | **190** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж** |  |  |
| **Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж** |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке | **Содержание учебного материала** | | **16** |  |
| 1. Роль и место знаний по дисциплине Английский язык в сферепрофессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж. | | 1 |  |
| **Практическиезанятия** | | **12** |  |
| 1.Служба бронирования. Структура. Персонал. | | 1 | ПК 4. 1.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 |
| 2. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования:иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер;иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессеосуществления экскурсионной поездки. | | 3 |
| 3. Представитель иностраннойкомпании хочет забронироватьномеркатегории VIP длясвоего руководителя;представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки. | | 3 |
| 4. представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов. | | 3 |
| 5.*Разговор по телефону. Необходимо ответить на телефонные*  *звонки. Требуется использовать устойчивые выражения, характерные для*  *делового этикета, а также предоставить всю необходимую информацию,*  *запрашиваемую гостем в рамках предоставления услуги.*  *Гость звонит в гостиницу с просьбой забронировать столик в*  *ресторане. Участник, выполняющий роль администратора гостиницы,*  *запрашивает необходимую информацию и подтверждает бронирование.* | | *2* |  |
| **Самостоятельная работа № 1** | | ***2*** |  |
| 1. *Подготовить презентацию:Процедура заселения гостя без предварительного бронирования*   *(выполняется на английском языке).*  *Для решения данной задачи участникам необходимо знать и использовать:*  *-служебную документацию, необходимую при регистрации и заселении*  *гостей, в том числе иностранных граждан;*  *- правила предоставления гостиничных услуг;*  *- правила проведения расчетов с гостями;*  *-правила использования оборудования;*  *- правила проведения платежей на территории РФ* | | *2* |
| 1. **Контрольная работа №1** | | **1** |  |
| **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.** | | | **16** |  |
| Тема. 2.1. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме,  регистрации, размещении и выписки на английском языке | **Практические занятия** | | **13** |  |
| 1. Заполнение бланков бронирования на иностранном языке.   Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. | | 2 | ПК 4. 2.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9,  ОК10 |
| 1. Коммуникация с гостями в процессе приема,   регистрации, размещении и выписки на английском языке | | 2 |
| 1. 3. Диалоги с гостями при приеме, регистрации,размещении и выписки на английском языке. **Рассматриваются следующие ситуации**: заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;   заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;  заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;  заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;  заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер;  заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера;  выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;  выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;  выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;  выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;  выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера. | | 7 |
| 1. *Чтение и перевод текста «MethodsofPayment».Вопросы и ответы по содержанию текста.* | | *2* |
| **Самостоятельная работа № 2** | | ***2*** |  |
| 1. *Презентация службы бронирования на иностранном языке* | | *2* |
| 1. **Контрольная работа №2** | | **1** |  |
| **Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж** | | | **16** |  |
| Тема 3.1.  Речевые стандарты, используемые при  бронировании и  продажах на иностранном языке. | | **Практические занятия** | **14** |  |
| 1.Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций наиностранном языке привзаимодействиисиностраннымигостями.  **Рассматриваются следующие ситуации:**Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер;  иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки | 5 | ПК 4. 3.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9,  ОК10 |
| 2.Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций наиностранном языке привзаимодействиисруководствомиколлегамииздругихгостиницмеждународнойгостиничнойцепи.  **Рассматриваются следующие ситуации:** 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 несколькономеров для своих клиентов.  Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных сбронированием и продажами. | 6 |
| 1. *SWOT анализ гостиничной индустрии. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление сообщений.* | *3* |
| **Самостоятельная работа № 3** | **1** |  |
| 1. *Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании.* | *1* |
|  | | **Контрольная работа №3** | **1** |  |
| Итого: |  | | **48** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Учебная практика Виды работ**  1. Организация рабочего места  2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия  3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;  4. Оформление бронирования с использованием телефона  5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора  6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.  7. Оформление индивидуального бронирования  8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости  9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования  10. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров  11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование  13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров  14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования  15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.  16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам  17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения  18. Создание отчетов по бронированию  19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. | **72** | ПК 4. 1-4.3.ОК1-ОК5, ОК7, ОК9,ОК10 |
| **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 | **252** | ПК 4. 1-4.3.ОК1-ОК5, ОК7, ОК9,ОК10 |
| **Всего** | **598** |  |
| **Промежуточная аттестация в виде экзамена по ПМ 04** |  |  |

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

- учебники (по количеству обучающихся в группе);

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

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

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

**Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:**−автоматизированное рабочее место работника службы бронирования; −программное обеспечение профессионального назначения. При проведении практических занятий в рамках освоения междисциплинарного курса МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».

**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>

**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>

**3.3. Организация образовательного процесса**

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения каждого раздела модуля.

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическимиработниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализацииобразовательной программы из числаруководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностьюреализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональнойобласти не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и профессиональных стандартах.

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля** | **Методы оценки (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)** | **Критерии оценки** |
| ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | Тестирование  Собеседование  Экзамен | 75% правильных ответов Оценка процесса  Оценка результатов |
| Лабораторная работа  Ролевая игра  Ситуационная задача Практическая работа | Экспертное наблюдение Оценка процесса  Оценка результатов |
| Практическая работа | Экспертное наблюдение |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Экспертное наблюдение |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Тестирование  Собеседование  Экзамен | 75% правильных ответов Оценка процесса  Оценка результатов |
| Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа | Экспертное наблюдение Оценка процесса  Оценка результатов |
| Практическая работа Экспертное наблюдение  Виды работ на практике | Экспертное наблюдение |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества | Тестирование  Собеседование  Экзамен | 75% правильных ответов Оценка процесса  Оценка результатов |
| Лабораторная работа  Ролевая игра  Ситуационная задача Практическая работа | Экспертное наблюдение Оценка процесса  Оценка результатов |
| Практическая работа Виды работ на практике | Экспертное наблюдение |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |