

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РСО – АЛАНИЯ
ГБПОУ «СЕВЕРО – КАВКАЗСКИЙ ТЕХНИКУМ МЕХАНИЗАЦИИ, АВТОМАТИЗАЦИИ
ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА И УПРАВЛЕНИЯ»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

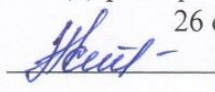
**ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

Специальность: **43.02.14. «Гостиничный дело»**

Квалификация: **«Менеджер»**

2022 год

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **43.02.14 «Гостиничный дело»** (базовый уровень) среднего профессионального образования Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 марта 2014 г. N 349. и примерной программой, рекомендованной Экспертным советом по профессиональному образованию Федерального государственного учреждения Федерального института развития образования (ФГУ ФИРО), 2015 год

Согласовано
Зам. Директора по учебной работе
26 октября 2022 года
 /Кайтмазова
А.А./

Организация разработчик: ГБПОУ «Северо – Кавказский техникум механизации, автоматизации лесного хозяйства и управления»

Разработчики: Преподаватель **Кодоева Светлана Аликовна**

Рецензент:

1. Генеральный директор ООО ПКФ «Блоссом» Кесаев Ирбек Нестерович :
(указать фамилию, имя, отчество, должность и место работы внешнего рецензента)

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	4
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля	
Ошибка! Закладка не определена.	
Спецификация ПК/ разделов профессионального модуля ПМ.01	
«Организация бронирования гостиничных услуг»	6
1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля:	
	11
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
2.2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ	
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
3. ПРИМЕРНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	22
3.1. Материально-техническое обеспечение	22
3.2. Информационное обеспечение обучения	22
3.3. Организация образовательного процесса	24
3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса	25
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ	
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	27
1. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДАННОЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ	
ДРУГИХ ПООП.	36

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

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):

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

Освоение профессионального модуля направлено на развитие общих компетенций:

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

ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

**Спецификация ПК/ разделов профессионального модуля ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ПМ.**

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
Организация бронирования гостиничных услуг			
ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Выполнение работ по приёму заказов от потребителей и их оформлению	Правильность и точность оформления и составления различных видов заявок и бланков в соответствии с нормативными документами правильность и эффективность ведения телефонных переговоров согласно технологии проведения телефонных переговоров; Четкость и полнота консультирования потребителей о применяемых способах бронирования	Последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Выполнение работ по бронированию и вводу информации	Оформления документов службы бронирования; вести учет и хранение отчетных данных Видов организационно – распорядительных и финансово-расчетных документов; Порядок регистрации документов и ведения контроля их исполнения Организовывать подготовку к работе необходимых ресурсов: клиентские базы, базы	Виды и способы бронирования; Виды заявок по бронированию и действия по ним; Регламенты службы бронирования Нормативные документы регламентирующие оформления документов службы бронирования Вести учет и хранение отчетных данных; Формировать фонд нормативных и технических документов служб бронирования работу службы

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
		партнерских компаний программы бронирования, бланки договоров, бланки заявок, графики заезда, карты движения номерного фонда, иные ресурсы и эффективного их использования	бронирования Документооборот службы бронирования Особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово-расчетных документов; Порядок регистрации документов и ведения контроля их исполнения
ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Выполнение работ по информированию потребителя о бронировании	Организовывать рабочее место службы бронирования; Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; Вести учет и хранение отчетных данных; Владеть технологией ведения телефонных переговоров; Консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; Осуществлять гарантирование бронирования различными методами; Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	Последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; Правила заполнения бланков бронирования для индивидуумов, компаний, турагентств и операторов; Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; Правила аннулирования бронирования; правила ведения Телефонных переговоров и поведения конфликтных ситуациях потребителями при

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
			бронировании; состав, функции и возможности использования информационных телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Понимать значимость своей профессии (специальности) Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей.	Описывать значимость своей профессии Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Сущность гражданско-патриотической позиции Общечеловеческие ценности Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий Оценка рисков на каждом шагу Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
	плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	наставника).	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Планирует, организует и контролирует свою деятельность Оперативно реагирует на нестандартные ситуации	Опознает нестандартные ситуации Проявляет способность адаптироваться к новым ситуациям	Способен порождать новые идеи (креативность) Склонен анализировать нестандартные ситуации
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Планировать процесс поиска Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы	построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
		<p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</p> <p>кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>профессиональной деятельности</p> <p>особенности произношения</p> <p>правила чтения текстов</p> <p>профессиональной направленности</p>
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	<p>Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач</p> <p>Планирование профессиональной деятельности</p>	<p>Организовывать работу коллектива и команды</p> <p>Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Психология коллектива</p> <p>Психология личности</p> <p>Основы проектной деятельности</p>
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<p>Берет ответственность за принятие решений на себя, если необходимо продвинуть дело вперед</p>	<p>Проявляет ответственность за выполняемую работу</p>	
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	<p>Способен работать самостоятельно</p>	<p>Склонен к саморазвитию</p> <p>Стремиться к успеху</p> <p>Терпим к критике</p> <p>Проявляет самокритику</p> <p>Имеет устойчивое стремление к самосовершенствованию</p>	<p>Способен учиться</p>
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<p>Ищет различные варианты выполнения решений</p> <p>Принимает непопулярные</p>	<p>Проявляет инициативность и предпринимательский дух</p> <p>Активно принимает участие в</p>	<p>Готов к самостоятельной деятельности в условиях неопределенности</p>

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	решения, если этого требует ситуация	разработке новых проектов ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; – разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;	структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере		планировать и прогнозировать продажи; – проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	особенности спроса и предложения в гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей; – методы управления продажами с учетом сегментации;

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля:

- всего – 226 часов, в том числе:
- максимальной учебной нагрузки обучающегося – 392 часов, включая:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 226 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 69 часов;
- учебной и производственной практики – 150 часа.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			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 – 4.3 ОК 1-ОК 10	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	86	62	20	-	24	-	-	-
ПК 4.1 – 4.3 ОК 1-ОК 10	Раздел 2. Технологии взаимодействия сотрудников с потребителями при осуществлении процедуры бронирования и продаж	52	34	8	-	18	-	-	-
ПК 1.2 ОК 1 -9	Раздел 3. Стандарты и контроль качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	30	18	6	-	12	-	-	-
		39	24	6	-	15	-	-	-
ПК 4.1 – 4.3	Учебная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)							60	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)								90
	Всего:	207	226	86		69	-	60	90

**2.2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ
БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>
1	2		3
МДК.04.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж			226/86
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж			58/18
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание	Уровень освоения	20/10
	1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.	2	2/2
	2. Нормативно-правовые документы, регулирующие процесс предоставления услуг в гостиничной отрасли.	2	2/4
	3. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей и деятельности гостиницы.	2	2/6
	4. Служба бронирования и продаж: цели, основные функции, структура, состав персонала.	2	2/8
	5. Показатели и критерии оценки деятельности гостиницы.	2	2/10
	6. Гостиничный продукт, гостиничная услуга. Гостиничный рынок, его участники.	2	2/12
	7. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному специалисту.	2	2/14
	8. Функции сотрудников в соответствии с направлениями	2	2/16

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>
1	2		3
	работы службы бронирования и продаж.		
	9. Организация рабочего места службы бронирования и продаж.	2	2/18
	10 Правила поведения сотрудников на рабочем месте, основные стандарты.	2	2/20
	Практические занятия		10
	1. Составление структуры службы бронирования и продаж в зависимости от категории гостиницы спектра услуг		2/22
	2. Разработка должностной инструкции для менеджера службы бронирования и продаж		2/24
	3. Разработка должностной инструкции для сотрудников службы бронирования и продаж.		2/26
	4. Разработка требования к внешнему виду сотрудников службы бронирования и продаж		2/28
	5. Разработка стандарта поведения сотрудников службы бронирования и продаж		2/30
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	Содержание		Уровень освоения
	1 Технологический цикл обслуживания гостей: бронирование, регистрация гостя, обслуживание гостя в процессе проживания, выезд гостя, пост продажное обслуживание. Характеристика всех элементов цикла.	2	2/32
	2. Бронирование. Определение, цель, задачи и показатели бронирования.	2	2/34
	3. Каналы бронирования и продаж гостиничного продукта. Прямые и непрямые каналы бронирования	2,3	2/36
	4. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.	2,3	2/38
	5. Письменная коммуникация. Особенности ведения деловой переписки.	2,3	2/40
	6. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.	2,3	2/42
	7. Типы гостей. Конфликт и его виды.	2,3	2/44

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>
1	2		3
	8. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	2,3	2/46
	9. Понятие клиента ориентированности. WOW-сервис, «золотой стандарт обслуживания» гостей. Плюсы и минусы.	2,3	2/48
	10. Создание благорасположения (goodwill)	2,3	2/50
	11. Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Организация и анализ обратной связи гостей.	2,3	2/52
	12. Мотивация потребителей услуг. Понятие и виды.	2,3	2/54
	13. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2,3	
	Практические занятия		8/2
	1. Составление модели потребительского поведения.		2/60
	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		2/62
	3. Составление алгоритма работы с трудными гостями. Внедрение способов выхода из конфликтной ситуации. Составление анкет обратной связи		2/64
	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		2/66
Раздел 2. Технологии взаимодействия сотрудников с потребителями при осуществлении процедуры бронирования и продаж			

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>
1	2		3
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание	Уровень освоения	26/20
	1. Технологический цикл обслуживания гостей: бронирование, регистрация гостя, обслуживание гостя в процессе проживания, выезд постпродажное обслуживание.	2	2/68
	2. Характеристика всех элементов цикла. Бронирование. Определение, цель, задачи и показатели бронирования.	2	2/70
	3. Каналы бронирования и продаж гостиничного продукта. Прямые и непрямые каналы бронирования	2	2/72
	4. Способы гарантии бронирования. Гарантийные (авторизационные) письма, депозиты, ваучеры	2	2/74
	5. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное (сверхбронирование).	2	2/76
	6. Типы бронирования. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.	2	2/78
	7. Алгоритм и технологии резервирования мест в гостинице.	2	2/80
	8. Особенности оформления при гарантированном и негарантированном бронировании	2	2/82
	9. Формы, бланки заявок на бронирование.	2	2/84
	10. Типы бронирования. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.	2	2/86
	11. Заявки на бронирование. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним.	2	2/88
	12. Подтверждение бронирования.	2	2/90

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>
1	2		3
	13. Договора на бронирование, особенности и различия при индивидуальном и групповом бронировании.	2	2/92
	14. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.	2	2/94
	15. Виды оплаты бронирования. Преавторизация, подтверждение авторизации и снятие денежных средств, способы и правила работы с терминалами оплаты.	2	2/96
	16. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Виды автоматизированных систем управления.	2	2/98
	17. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Основные модули автоматизированных систем управления	2	2/100
	18. Ознакомление с технологией on-line бронирования.	2	2/102
	19. Технологии использования современных автоматизированных систем управления при осуществлении бронирования	2	2/104
	Практические занятия		20
	1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора, через сайты отелей и системы интернет-бронирования.		2/106
	2. Работа с бронированиями через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем		2/108
	3. Разработка алгоритма индивидуального бронирования с использованием профессиональных программ.		2/110
	4. Работа с профайлом гостя		2/112
	5. Разработка алгоритма группового бронирования с использованием профессиональных программ		2/114

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>
1	2		3
	6. Работа с блоком группового бронирования, разделение на индивидуальные бронирования.		2/116
	7. Разработка алгоритма коллективного бронирования с использованием профессиональных программ		2/118
	8. Формирование бронирований-дубликатов, работа с профайлами гостей.		2/120
	9. Разработка алгоритма бронирования от компаний и агентств с использованием профессиональных программ.		2/122
	10. Особенности договорных отношений. Составление договоров с компаниями и туристическими агентствами.		2/124
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	Содержание	Уровень освоения	14/8
	1. Формирование и ведение базы данных гостей. Сегментирование и дифференциация гостей. Определение целевых групп.	2	2/126
	2. Программы лояльности; мероприятия для привлечения потенциальных гостей	2	2/128
	3. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц услуг.	2	2/130
	4. Пакеты услуг, особенности формирования.	2	2/132
	5. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский договор.	2	2/134
	6. Презентация услуг гостиницы потенциальным гостям. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы	2	2/136
	7. Продажи на выставках, организация выставок и конференций, проведение рекламных акций	2	2/138
	Практические занятия		8

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>
1	2		3
	1. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия.		2/140
	2. Формирование и внедрение пакетов услуг гостиницы.		2/142
	3. Формирование и разработка программ лояльности гостей.		2/144
	4. Разработка и внедрение маркетинговой политики для привлечения гостей в программы лояльности гостиницы.		2/146
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	Содержание	Уровень освоения	8/10
	1. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Текущая и отчетная документация	2	2/148
	2. Изучение правил заполнения отчетов по бронированию.	2	2/150
	3. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2	2/152
	4. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2	2/154
	Практические занятия		10
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием.		2/156
	2. Заполнение форм бронирования. Внесение изменений в формы при неявке и аннуляции бронирования.		2/158
	3. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции		2/160
	4. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.		2/162
	5. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и 2		2/164

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>	
1	2		3	
	продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.			
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Содержание	Уровень освоения		
	1. Ценообразование: цена услуги, расчет и формирование цены.	2	2/166	
	2. Ценовые стратегии в гостиничном бизнесе	2	2/168	
	3. Методы расчета цены гостиничных услуг. Оптимизация цены	2	2/170	
	4. Сверхбронирование (overbooking), как элемент оптимизации загрузки и объема прибыли	2	2/172	
	5. Тариф и цена в гостиничном бизнесе, определение и отличия. Виды тарифов, формирование тарифов	2	2/174	
	6. 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.	2	2/176	
	7. Понятие метода управления доходами (revenue management); задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. М	2	2/178	
	8. Понятие метода управления доходами (revenue management); задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2	2/180	
	9. Методы сбалансирования спроса и предложения	2	2/182	
	Методы сбалансирования спроса и предложения	2	2/184	
	Практические занятия			14
	1. Анализ факторов, влияющих на ценообразование конкретного гостиничного предприятия			2/186
	2. Ценообразование. Расчет средней, высокой, низкой цены номера.			2/188
	3. Вычисление издержек и прибыли.			2/190
4. Разработка тарифной сетки в зависимости от колебаний спроса и предложения.			2/192	

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>	<i>Объем часов</i>	
1	2	3	
	5. Формирование тарифов	2/194	
	6. Формирование отчетов по загрузке гостиницы и уровню прибыли.	2/196	
	7. Формирование отчетов по загрузке гостиницы и уровню прибыли.	2/198	
Раздел 3. Стандарты и	контроль качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	Содержание	12	
	1. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Основные службы.	2	2/200
	2. Особенности взаимосвязи службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы, с целью повышения качества обслуживания гостей.	2	2/202
	3. Виды передаваемой информации и каналы связи. Основные ошибки сотрудников службы бронирования и продаж.	2	2/204
	4. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы	2	2/206
	5. Контроль качества обслуживания гостей: методика «Тайный гость»	2	2/208
	6. Экспертная оценка и контроль качества работы сотрудников руководством службы.	2	2/210
	Практические занятия		
	1. Профессиональная автоматизированная программа, система управления гостиничным предприятием.		2/212
	2. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда		2/218
	3. Профессиональная автоматизированная программа.		2/220
	5. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.		2/222
	6. Разработка контрольного чек-листа для проведения контроля качества		2/224

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>	<i>Объем часов</i>
1	2	3
	обслуживания гостей при помощи методики «Тайный гость»	
	8. Разработка экспертных листов для оценки качества обслуживания гостей.	2/226
Всего:		226
В том числе практических:		86
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении ПМ.01 «Организация бронирования гостиничных услуг»		
<ul style="list-style-type: none"> – 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» – Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. – Подготовка рефератов. – Составление словаря профессиональных терминов. – Подготовка конспектов. 		

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>	<i>Объем часов</i>
1	2	3
	<ul style="list-style-type: none"> – Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). 	
	<p>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы при изучении МДК.04.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж Проработка конспектов занятий и учебной литературы.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Подготовка к практическим занятиям – Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса – Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России» – Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления малой гостиницы» – Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице» – Подготовка ответов на контрольные вопросы – Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле» – Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле» – Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле – Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий – Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора – Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему 	

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>	<i>Объем часов</i>
1	2	3
<p>бронирования</p> <ul style="list-style-type: none"> – Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления» – Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы – Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы». – Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования» – Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним». – Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании»</p> <p>Учебная практика Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; 		60

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
	<ul style="list-style-type: none"> – 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 услуги и состоянии номерного фонда. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам; – 9. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. – Получение обратной связи от соответствующих служб отеля. – 10. Создание отчетной документации по бронированию; 	
Производственная практика (по профилю специальности)		90
Виды работ	<p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> – 1. Отработка навыков работы с профессиональными автоматизированными программами, системами управления гостиницами 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. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; – 4. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями; – 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; – 6. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на 	

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>	<i>Объем часов</i>
1	2	3
	<p>требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 7. Оказание визовой поддержки иностранным гостям; – 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей; – 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; – 10. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	
Дифференцированный зачет по производственной практике		
Экзамен (квалификационный)		
Всего по модулю деятельности МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования		

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, Nogateх, 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,

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
7. наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа" от 22.05.2003 N 54-ФЗ (последняя редакция).
8. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ (последняя редакция).
9. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".
10. 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).

11. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
Основная 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.

.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:

1. <http://prohotel.ru>

2. <http://hotelline.ru>

3. <http://www.city-of-hotels>.

4. <http://hotelnews.ru>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса Организация образовательного процесса по профессиональному модулю ос

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, информационнокоммуникационные 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 20 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 21 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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Знания	<ul style="list-style-type: none"> – Последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; 	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Правильность и точность оформления и составления различных видов заявок и бланков в соответствии с нормативными документами – Правильность и эффективность ведения телефонных переговоров согласно технологии проведения телефонных переговоров – Четкость и полнота консультирования потребителей о применяемых способах бронирования 	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> – Выполнение работ по приёму заказов от потребителей и их оформлению 	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ПК 1.2 Бронировать и вести документацию	Знания	<ul style="list-style-type: none"> – Регламенты службы бронирования – Нормативные документы регламентирующие оформления документов службы бронирования. 	Ситуационная задача, практическая работа,	Экспертное наблюдение

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Порядок регистрации документов контроля их исполнения – Организовывать подготовку работ необходимых ресурсов: клиентские, базы партнерских компаний; программы бронирования, бланки договоров, бланки заявок, графики заезда, карты движения номерного фонда, иные ресурсы и эффективного их использования 	<p>Ситуационная задача</p> <p>Практическая работа</p> <p>Экзамен</p>	<p>Экспертное наблюдение</p> <p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p>
	Действи	<ul style="list-style-type: none"> – Выполнение работ по бронированию и вводу информации 	<p>Выполнение практического задания в рамках практик</p>	<p>Оценка выполнения производственных заданий в рамках практик</p>
ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании	Знания	<ul style="list-style-type: none"> – Последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; – Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; – Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования 	<p>Собеседование</p>	<p>Оценка процесса</p>

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Организовывать рабочее место службы бронирования; – Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; – Вести учет и хранение отчетных данных; – Осуществлять гарантирование бронирования различными методами; – Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; 	<p>Ситуационная задача Практическая работа Экзамен</p>	<p>Экспертное наблюдение Оценка результатов</p>
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> – Выполнение работ по информированию потребителя о бронировании 	<p>Дифференцированный зачет Экзамен</p>	<p>Оценка результатов</p>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Знания	<ul style="list-style-type: none"> – Сущность гражданско-патриотической позиции – Общечеловеческие ценности – Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности 	<p>Собеседование</p>	<p>Оценка процесса</p>
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Описывать значимость своей профессии – Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности) 	<p>Ситуационная задача</p>	<p>Оценка результата</p>
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> – Понимать значимость своей профессии (специальности) – Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей. 	<p>Виды работ на практике</p>	<p>Оценка результата</p>

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
ОК 2.Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Знания	<ul style="list-style-type: none"> –Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; –Методы работы в профессиональной и смежных сферах. –Структура плана для решения задач –Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности 	Собеседование	Оценка процесса
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> –Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; –Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; –Составить план действия, –Определить необходимые ресурсы; –Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; –Реализовать составленный план; –Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). 	Выполнение практического задания в рамках практик	Оценка выполнения производственных заданий в рамках практик

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> – Распознавание сложных проблемных ситуаций в различных контекстах. – Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности – Определение этапов решения задачи. – Определение потребности в информации – Осуществление эффективного поиска. – Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. – Разработка детального плана действий – Оценка рисков на каждом шагу – Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана 	<p>Ситуационная задача Практическая работа Выполнение практического задания в рамках практик Дифференцированный зачет Экзамен</p>	<p>Экспертное наблюдение Оценка выполнения производственных заданий в рамках практик Оценка процесса Оценка результатов</p>
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Знания	<ul style="list-style-type: none"> – Способен порождать новые идеи (креативность) – Склонен анализировать нестандартные ситуации 	Собеседование	Оценка процесса
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Опознает нестандартные ситуации – Проявляет способность адаптироваться к новым ситуациям – 		
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> – Планирует, организует и контролирует свою деятельность – Оперативно реагирует на нестандартные ситуации 		

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Знания	<ul style="list-style-type: none"> – Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности – Приемы структурирования информации – Формат оформления результатов поиска информации 	Собеседование	Оценка процесса
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Определять задачи поиска информации – Определять необходимые источники информации – Планировать процесс поиска – Структурировать получаемую информацию – Выделять наиболее значимое в перечне информации – Оценивать практическую значимость результатов поиска – Оформлять результаты поиска 	Практическая работа	Экспертное наблюдение
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> – Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач – Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. – Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; – Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности 	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Знания	<ul style="list-style-type: none"> – Построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности 	Собеседование	Оценка процесса

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), – понимать тексты на базовые профессиональные темы – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы 	Практическая работа	Экспертное наблюдение
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> – Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. – Ведение общения на профессиональные темы 	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Знания	<ul style="list-style-type: none"> – Психология коллектива – Психология личности – Основы проектной деятельности 	Собеседование	Оценка процесса
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Организовывать работу коллектива и команды – Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. 	Ролевая игра	Оценка процесса
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> – Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач – Планирование профессиональной деятельности 	Виды работ на практике	Оценка результата

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Знания	–Осуществлять конструктивное взаимодействие с людьми разных убеждений, с различными культурными ценностями, социальным положением.	Собеседование	Оценка процесса
	Умения	–Проявляет ответственность за выполняемую работу	Ситуационная задача	Оценка результата
	Действия	–Берет ответственность за принятие решений на себя, если необходимо продвинуть дело вперед	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Знания	–Решать практические жизненные проблемы, возникающие в социальной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Умения	–Использовать приобретённые знания, умения для совершенствования собственной познавательной деятельности	Ситуационная задача	Оценка результата
	Действия	–Совершенствовать и пополнять социально-экономические и гуманитарные знания.	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9.Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной	Знания	–Готов к самостоятельной деятельности в условиях неопределенности	Собеседование	Оценка процесса

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
деятельности.	Умения	<ul style="list-style-type: none"> –Проявляет инициативность и предпринимательский дух –Активно принимает участие в разработке новых проектов 	Учебно-практические конференции	Экспертное наблюдение
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> –Ищет различные варианты выполнения решений –Принимает непопулярные решения, если этого требует ситуация 	Конкурсы профессионального мастерства	Оценка результата

5.ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДАННОЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ДРУГИХ ПООП.

Данная программа может быть использована при реализации основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» в рамках программы профессионального модуля ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (администратор, горничная)». Кроме того, программа может быть использована при реализации программ профессионального обучения, переподготовки, повышения квалификации рабочих кадров и для обучения специальностей 43.00.00. Сервис и туризм.

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.
- 25
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.