АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ» (АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля **(Топ-50, актуализированные)**
ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ
по специальности
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО
базовая подготовка

Краснодар, 2021

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по КОД и МР

_____ / Т.В. Першакова
28.05.2021 г.

ОДОБРЕНО
Педагогическим советом
Протокол №6 от 28.05.2021 г.

РАССМОТРЕНО
на заседании УМО «Сервис, туризм и гостиничное дело»
Протокол №5 от 25.05.2021 г.
Председатель _____ / О.Н. Грошева

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

_____ О.Л. Шутов
Приказ №53-О от 28.05.2021 г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж предназначена для реализации основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена. Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.16 №1552, зарегистрированного Министерством Юстиции России 26.12.16 №44974) с учетом примерной основной образовательной программы №43.02.14-170717 от 17.07.2017, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, с учетом профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей» (Приказ Минтруда Российской Федерации от 05.09.17 №659н, зарегистрированного Министерством Юстиции России 22.09.17 №48310) и технического описания компетенции Союза «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» по компетенции E57 WSE «Hotel receptioning («Администрирование отеля»).

Организация - разработчик**:** АНПОО «Кубанский ИПО»

Разработчики:
Ховрина А.Е., Подгорная И.В. - преподаватели АНПОО «Кубанский ИПО»

Рецензенты:
1. Грошева О.Н., преподаватель, АНПОО «Кубанский ИПО»
Квалификация по диплому: менеджер по туризму
2. Иорданян В.Т., отель «Валенсия»
Квалификация по диплому: Квалификация по диплому: юрист, менеджер по туризму

СОДЕРЖАНИЕ

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 4

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 7

3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 25

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 29

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции:

1.1.1 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.
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела
ЛР 14	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР-КК-1	Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности
ЛР-КК-2	Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости

1.1.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	**Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций**
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
ПК 4. 1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

1.1.3 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. *- владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;* *- владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы);* *- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;* *- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;* *- эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля.* *- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации на иностранном языке;* *- осуществлять различные виды бронирования на иностранном языке;* *- использовать различные способы бронирования номерного фонда на иностранном языке;* *- осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса на иностранном языке;* *- работать с комментариями к бронированию на иностранном языке.*

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. *- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;* *- межличностное и деловое общение, правила проведения переговоров;* *- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения;* *- политика взаимодействия с туристическими операторами, агентами и корпоративными партнерами;* *- цель рекламной деятельности, используемой отелем;* *- воздействие рекламных материалов (буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт).* *-виды бронирования на иностранном языке;* *- способы гарантирования и аннулирования бронирования на иностранном языке*

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – **402** *из них вариативная часть 104 часов,*
в том числе в форме практической подготовки -216 часов
Из них на освоение МДК 04.01 – **170 часов**
МДК 04.02 – **76 часов**
На самостоятельную работу 12 часов
на практику учебную - **72 часа**
на производственную практику - **72 часа**

2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	В том числе на практич. подготовку	Объем профессионального модуля, ак. час.						Самостоятельная работа	экзамены
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							
				Всего	в том числе						
					обучение по МДК		практики		Консультации		
					лабораторных и практических занятий	курсовых работ (проектов)	учебная	производственная			
1	*2*	*3*		*4*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	
ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	**54**	48	48	36	24	72	***72***	12	6	
ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	**118**	114	114	58					4	
ПК 4. 3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	**32**	30	30	18					2	
	Курсовое проектирование	**24**	24	24							
	Экзамен МДК 04.01	**6**									6
	Консультации	**12**									
	Учебная практика	**72**									
	Производственная практика	**72**									
	Квалификационный экзамен	**12**									*12*
	Всего:	***402***	***216***	***216***	***112***	***24***	***72***	***72***	***12***	***12***	***18***

Тематический план ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

Наименование разделов и тем	Макс. учеб. нагрузка студ-та (час)	Самост. работа студента (час)	Количество аудиторных часов			
			Всего	В том числе на практическую подготовку	Теоретич. обучение	Практич. занятия
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	**54**	**6**	**48**	**48**	**12**	**36**
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж						
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	12	2	10	10	4	6
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями	8	2	6	6	6	-
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж						
Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	34	2	32	32	2	30
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах	**118**	**4**	**114**	**114**	**56**	**58**
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж						
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	12	-	12	12	12	-
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	26	-	26	26	14	12
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж	12	2	10	10	6	4
Тема 2.4 Характерные особенности гостиничного продукта.	6		6	6	4	2
Тема. 2.5. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия.	16	-	16	16	10	6
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж						
Тема. 2.6 Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	30	2	28	28	-	28
Тема 2.7 Техника и психология прямых продаж гостиничных услуг.	16	-	16	16	10	6
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж.	**30**	**2**	**28**	**28**	**12**	**16**
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж						
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	20	2	18	18	12	6
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж						
Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	10	-	10	10	-	10
МДК.04.02 Дифференцированный зачет	**2**		**2**	**2**		**2**
Курсовое проектирование	**24**		**24**	**24**		
Консультации	**12**					
экзамен	**6**					
Всего по МДК	**246**	**12**	**216**	**216**	**80**	**112**

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	**2**	**3**
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников 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 клиентами.	**Содержание**	**10***
	- 1. **Роль службы бронирования и продаж.** Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. *Организационная структура управления гостиницей. Управление персоналом: российская и западная ментальность*. Каналы и технологии продаж гостиничного продукта. *Мотивация каналов продаж.* Показатели оценки деятельности гостиницы.	2*
	2. **Сотрудники службы бронирования и продаж**: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. *Профессиональная этика в индустрии гостеприимства.* Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. *Основные положения правил внутреннего трудового распорядка в гостинице. Особенности работы в сфере гостиничного хозяйства.* Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	2*
	Практическое занятие по отработке умений *владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности.*	***6****
	Практическое занятие №1. *Анализ современных методов мотивации персонала в индустрии гостеприимства.*	*2**
	Практическое занятие по отработке умений *владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы).*	
	Практическое занятие №2. *Организация и проведение результативных служебных совещаний.*	*2**
	Практическое занятие по отработке умения *отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами.*	

	Практическое занятие №3. *Определение философии, целей и стандартов гостиничного предприятия.*	*2**
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	**Содержание**	**6***
	3. **Речевые стандарты при бронировании и продажах.** Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. *Межличностное и деловое общение, правила проведения переговоров.* Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. *Схема разговора с несколькими гостями.* Письменная коммуникация.	2
	4. **Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.** *Национальная деловая культура и параметры кросс-культурных различий.* Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. *Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.*	2
	5. **Психологические модели потребительских мотиваций**. Типы покупательских мотиваций и решений.	2
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		
Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	**Содержание**	**32***
	Служба бронирования. Структура. Персонал. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер.	2*
	Практические занятия по отработке умений осуществлять различные виды бронирования на иностранном языке; использовать различные способы бронирования номерного фонда на иностранном языке:	
	Практическое занятие №1 Использование программного обеспечения для совершения бронирования.	2*
	Практические занятия по отработке умений ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля:	
	Практическое занятие №2 Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	2*
	Практические занятия по отработке умений осуществлять различные виды бронирования на иностранном языке; использовать различные способы бронирования номерного фонда на иностранном языке:	

	Практическое занятие №3 Описание разных видов бронирования номерного фонда. *Бронирование в зависимости от запроса. Виды бронирования на иностранном языке. Способы гарантирования и аннулирования бронирования на иностранном языке.*	2*
	Практическое занятие №4 Бронирование от стойки. *Активизация лексических единиц. Отработка навыков монологической и диалогической речи.*	2*
	Практическое занятие №5 Моделирование ситуации: Иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер.	2*
	Практические занятия по отработке умений: выделять целевой сегмент клиентской базы; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля:	
	Практическое занятие №6 Моделирование ситуации: «Иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки». Процедура бронирования.	2*
	Практическое занятие №7 Моделирование ситуации: «Представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя». Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования	2*
	Практическое занятие №8 Моделирование ситуации: «Представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки». Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования	2*
	Практическое занятие №9 Моделирование ситуации: «Представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента». Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования	2*
	Практическое занятие №10 Моделирование ситуации: «Представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов». Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования.	2*
	Практические занятия по отработке умений осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса на иностранном языке; работать с комментариями к бронированию на иностранном языке.	
	Практическое занятие №10 Бронирование номера по телефону. *Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования.*	2*
	Практическое занятие №11 Моделирование ситуации: Иностранный гость хочет забронировать номер для себя и своей жены. *Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования.*	2*

	Практическое занятие №12 Моделирование ситуации: Иностранный гость хочет забронировать номер для своей семьи.	2*
	Практическое занятие №13 Моделирование ситуации: Иностранная пара пожилого возраста хочет забронировать номер	2*
	Практическое занятие №14 Моделирование ситуации: Бизнес –леди хочет забронировать себе номер. Предложение дополнительных услуг.	2*
	Практическое занятие №15 Моделирование ситуации: Бронирование номера для проживания молодоженов. *Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования*	2*
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 **МДК04.01** СР№ 1. **Составление перечня оборудования** службы бронирования и продаж. Составление **алгоритма поведения в конфликтных ситуациях** с потребителями. **Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства**: алгоритм и правила работы. Особенности управления и мотивации персонала в международных гостиничных цепях. ***СР№ 2. Составление алгоритма действия персонала при антитеррористической опасности и опасности гостей.*** **МДК 04.02** СР№1 Составление алгоритма работы с гостем по телефону на иностранном языке. Особенности проведение переговоров с представителями разных стран.		**6**
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.		**58**
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах.	**Содержание**	
	6. **Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование.** Определение и показатели бронирования. *Этапы бронирования.* Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. *Разрешение ситуации по двойному бронированию*. Изучение способов гарантирования бронирования.	2*
	7. **Способы бронирования мест в гостиницах.** Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице. *Присоединенная сеть бронирования. Не присоединённая система бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.*	2*
	8. **Оформление заказов на бронирование номеров.** Алгоритм рассмотрения заявок. *Бронирование иностранного гражданина.* Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок	2*

	на бронирование. *Журнал регистрации заявок на бронирование. Карта учета движения номерного фонда.*	
	9. **Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.** Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.	2*
	10. **Автоматизированные системы управления в гостиницах.** Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. *Планирование автоматизации гостиницы*.	2*
	11. **Ознакомление с технологией on-line бронирования**. *Алгоритм работы on-line бронирования*. Виды и технологии использования пакетов современных прикладных программ.	2*
	Содержание	
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами.	12. **Сегментирование клиентов.** Особенности работы с различными категориями гостей. *Специфика обслуживания постоянных и VIP-гостей*. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов.	2*
	13. **Программы лояльности; клиентские мероприятия**. Принципы создания системы «лояльности» работы с гостями. *Поощрительные программы.* Способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ.	2*
	14. **Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг.** *Взаимодействие гостиниц с различными организациями. Политика взаимодействия с туристическими операторами, агентами и корпоративными партнерами. Технология работы бизнес-центра.* Пакеты услуг. *Понятие запросов и предпочтений потребителя в гостиничной индустрии. Основные системы классификации потребностей гостя. Самые необычные просьбы VIP-гостей. Райдеры.*	2*
	15. **Виды договоров (соглашений) на бронирование**: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.	2*
	16. **Прямые и непрямые каналы бронирования.** *Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами.*	2*
	17. **Презентация услуг гостиницы.** Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. *Факторы успешной презентации.*	2*
	18. **Продажи на выставках, проведение рекламных акций**. *Цель рекламной деятельности, используемой отелем. Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Воздействие рекламных материалов (буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт).*	2*

	Практическое занятие по отработке умения осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка:	*
	Практическое занятие №4. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем.	2*
	Практическое занятие №5. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ.	2*
	Практическое занятие №6. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия. Формирование пакетов услуг гостиницы. *Исследование рынка гостиничных услуг.*	2*
	Практическое занятие №7 Учет пожеланий гостей при бронировании гостиничных номеров через сайт отеля, посредников.	2*
	Практическое занятие №8. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие. *Определение целевого сегмента гостиничного предприятия и анализ его ключевых потребностей.*	2*
	Практическое занятие по отработке умений разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей.	*
	Практическое занятие №9. Формирование программ лояльности клиентов.	2*
	Содержание	**10***
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	19. **Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.** Изучение правил заполнения бланков бронирования. *Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.*	2*
	20. **Виды заявок и действия с ними.** Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). *Виды отчетности по продажам.*	2*
	21. **Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.**	2*

	Практическое занятие по отработке умения *соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг.*	**4***
	Практическое занятие №10. *Анализ прав потребителей в сфере оказания гостиничных услуг.*	2*
	Практические занятия по отработке умения выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи	
	Практическое занятие №11. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2*
	Содержание	**6***
Тема 2.4 Характерные особенности гостиничного продукта.	*22.* ***Понятие гостиничного продукта.*** *Гостиничный продукт как комплекс услуг. Маркетинговые исследования потребительского спроса и предложения на гостиничные услуги.*	2*
	23. ***Жизненный цикл гостиничного продукта.*** *Концепция жизненного цикла и его этапы. Стратегии маркетинга в гостиничной индустрии.*	2*
	Практическое занятие по отработке умения отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами; эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля:	2*
	Практическое занятие №12. *Формирование гостиничного продукта.*	2*
	Содержание	**16***
Тема. 2.5. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия.	24. **Ценообразование: расчет цены услуг.** Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены. *Формирование ассортимента и оценки ассортиментной политики.* Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. Ценообразование, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия. Особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе.	2*
	25. **Цена и тариф управление доходами** (revenue management). *Особенности ценовой политики.* Понятие тарифа; варианты тарифов. Способы управления доходами гостиницы. *Разработка и реализация ценовой стратегии гостиничного предприятия.* Методы максимизации доходов гостиницы.	2*
	26. **Цена от стойки** (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы. Методы управления продажами с учётом сегментации.	2*
	27. Конкурентоспособность гостиничного предприятия. *Выделение конкурентных преимуществ. SWOT-анализ. Анализ политики конкурентов гостиничных предприятий.*	2*

	28. Основные методы продвижения гостиничных услуг. *Управление продвижением гостиничной услуги.*	2*
	Практические занятия по отработке умения выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению:	**6***
	Практическое занятие №13. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.	2*
	Практическое занятие №14. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	2*
	Практические занятия по отработке умения *владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности:*	
	Практическое занятие №15. *SWOT-анализ для выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организация мероприятий по ее повышению.*	2*
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		
Тема. 2.6 Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	**Содержание**	28*
	Практические занятия по отработке умений планировать и прогнозировать продажи, ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля:	
	Практическое занятие №16 Составление диалогов с гостями при приеме, регистрации, размещения и выписки на английском языке.	2*
	Практическое занятие №17 Моделирование ситуаций: «Заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально и группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно». Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	2*
	Практическое занятие №18 Моделирование ситуаций: «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. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	2*
	Практическое занятие №19 Моделирование ситуаций: «Заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера». Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	2*
	Практическое занятие №20 Моделирование ситуаций: «Выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; выезжает **группа**	2*

	сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	
	Практическое занятие №21 Моделирование ситуаций: «Выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно и клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера». Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	2*
	Практические занятия по отработке умений применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации на иностранном языке; осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса на иностранном языке; работать с комментариями к бронированию на иностранном языке.	
	Практическое занятие №22 Моделирование ситуаций: Заселение без предварительного бронирования.	2*
	Практическое занятие №23 Моделирование ситуаций: Заселение по предварительному бронированию. *При заезде гость уточняет у администратора где можно купить сувениры и просит посоветовать ресторан в городе, чтобы поужинать.*	2*
	Практическое занятие №24 Выезд. Бронирование номера на следующий месяц.	2*
	Практическое занятие №25 Бронирование с использованием Интернета.	2*
	Практическое занятие №26 Бронирование через сайты отелей.	2*
	Практическое занятие №27 Консультирование по интересующим их вопросам и услугам отеля во время бронирования. *Составление диалогов.*	2*
	Практическое занятие №28 Анализ конфликтных ситуаций при бронировании номерных мест.	2*
	Практическое занятие №29 Деловая ситуация «Конфликты с клиентом».	2*
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		
Тема 2.7 Техника и психология прямых продаж гостиничных услуг.	***Содержание***	**16***
	29. ***Типология продаж в сфере гостеприимства.*** *Технологии продаж гостиничного продукта. Скрипты бронирования и продаж гостиничных услуг.* ***Разработка коммерческого предложения.*** *Воздействие рекламных материалов (буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт).*	2*
	30. ***Психологические типы клиентов, особенности коммуникации и взаимодействия с ними.*** *Техника взаимоотношений с клиентами высококлассных отелей. Позиция персонала*	2*

	(психологические проблемы). Отношение к клиенту. Межличностное и деловое общение, правила проведения переговоров.	
	31. ***Стимулирование продаж гостиничного продукта.*** *Способы привлечения потенциальных клиентов.*	2*
	32. ***Способы работы с возражениями.*** *Этапы работы с возражениями. Исключение основных ошибок в продажах. Как научиться успешно продавать.*	2*
	33. ***Формирование инструкций менеджера и руководителя отдела продаж.***	2*
	Практическое занятие по отработке умения	
	Практическое занятие №16. *Разработать опросный лист для изучения предпочтения потребителей.*	2*
	Практическое занятие №17. *Составление плана и прогнозов уровня продаж для гостиничного предприятия. Составление эффективного коммерческого предложения. Подготовить комплекс маркетинговых мероприятий для организации продаж, формирования спроса и стимулирования сбыта гостиничных услуг и продуктов.*	2*
	Практическое занятие по отработке умения *эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля.*	
	Практическое занятие №18. *Определение приемов эффективных продаж для сотрудников.*	2*
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2 **МДК 04.01** **СР№ 3. Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле**. Подготовить **аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора.** **МДК04.02** ***СР№2 Заполнение форм бронирования гостиницы на иностранном языке (отель г. Краснодар).***		**4**
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж.		
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	**Содержание**	**18***
	34. **Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.** Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы. *Основные службы гостиницы. Принципы эффективной коммуникации внутри коллектива высококлассного отеля. Жизнедеятельность гостиницы*.	
	35. **Взаимодействие службы бронирования с потребителями.** Виды передаваемой информации и каналы связи.	2*

	36. **Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.** Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам.	2*
	37. ***Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.*** *Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов. Ошибки оператора по бронированию.*	2*
	38. ***Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами клиентов гостиниц.*** *Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами. Технология работы с агрессивными клиентами в отеле.*	2*
	39. ***Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве.*** *Критерии, оценивающие качество бронирования номера. Стандарт приема заявок на бронирование по телефону. Введение систем наград и поощрений за качественное обслуживание клиентов.*	2*
	Практические занятия по отработке умения *эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля.*	**6***
	Практическое занятие №19. *Составление технологической схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.*	2*
	Практические занятия по отработке умения проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж:	2*
	Практическое занятие №20. Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд. 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*
	Практические занятия по отработке умения владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы):	
	Практическое занятие №21. *Составление профессиональных стандартов поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании и продажах. Разработать анкету гостя. для определения уровня качества обслуживания в процессе бронирования и продаж.*	2*
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3 **МДК.04.01** ***СРМ 4 Проект «Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями».***		2
Экзамен		6
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		
	Содержание	10*

Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	Практические занятия по отработке умений планировать и прогнозировать продажи; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля:	
	Практическое занятие № 30 Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	2*
	Практическое занятие № 31 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. Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства в ситуациях, связанных с бронированием и продажами.	2*
	Практическое занятие № 32 Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: 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. Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства в ситуациях, связанных с бронированием и продажами.	2*
	Практическое занятие № 33 Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: представитель иностранного **туристического агентства** пишет, что **хочет забронировать номер для своего клиента**. Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства в ситуациях, связанных с бронированием и продажами.	2*
	Практическое занятие № 34 Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	2*
	Дифференцированный зачёт	2*
Выполнение курсового проекта (работы) по модулю является обязательным. **Тематика курсовых работ** 1. Анализ процедуры бронирования гостиничных услуг (на примере гостиницы). 2. Значение этапа бронирования в технологическом цикле обслуживания клиентов (на примере гостиницы). 3.Совершенствование технологии бронирования гостиничных услуг (на примере гостиницы). 4. Организация индивидуального, группового и коллективного бронирования гостиничных номеров (на примере гостиницы). 5.Организация работы службы бронирования и продаж (на примере гостиницы).		**24***

6. Анализ возможностей и значения профессиональной автоматизированной программы в деятельности службы бронирования и продаж гостиничного продукта (на примере гостиницы). 7. Анализ основных требований и функциональных обязанностей персонала службы бронирования и продаж гостиничного продукта (на примере гостиницы). 8. Проблемы организации службы бронирования и продаж, пути их решения (на примере гостиницы). 9. Внедрение современных методов мотивации и стимулирования труда персонала службы бронирования и продаж гостиничного продукта (на примере гостиницы). 10. Разработка мероприятий по совершенствованию системы обучения персонала службы бронирования и продаж (на примере гостиницы). 11. Разработка и внедрение стандартов службы бронирования и продаж: значение, содержание, порядок разработки и утверждения (на примере гостиницы). 12. Этика делового общения сотрудников службы бронирования и продаж (на примере гостиницы). 13. Анализ методов разрешения конфликтных ситуаций с потребителями, возникающих в процессе бронирования гостиничных услуг (на примере гостиницы). 14. Разработка информационного материала для потребителей о бронировании гостиничных услуг (на примере гостиницы). 15. Анализ процесса документооборота в службе бронирования и продаж (на примере гостиницы). 16. Анализ коммуникационных процессов службы бронирования и продаж в гостинице (на примере гостиницы). 17. Разработка мероприятий по совершенствованию технологий взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы (на примере гостиницы). 18. Анализ договорных отношений гостиниц и туристических компаний по вопросам бронирования номеров или мест в гостинице (на примере гостиницы). 19. Повышение эффективности взаимодействия средств размещения с корпоративными компаниями (на примере гостиницы). 20. Анализ интернет ресурсов, используемых при онлайн-бронировании гостиничных номеров (на примере гостиницы). 21. Технология разработки веб-сайта гостиничного предприятия как инструмента активных продаж (на примере гостиницы). 22. Анализ структуры гостиничного продукта и путей его совершенствования (на примере гостиницы). 23. Разработка технологии продажи гостиничного продукта (на примере гостиницы). 24. Сегментирование клиентской базы гостиницы как инструмент повышения уровня продаж (на примере гостиницы).	

25. Позиционирование и брендинг услуг гостеприимства как инструменты повышения уровня продаж (на примере гостиницы). 26. Анализ уровня конкурентоспособности гостиницы и организация мероприятий по его повышению (на примере гостиницы). 27. Особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе (на примере гостиницы). 28. Каналы и технологии продаж гостиничного продукта (на примере гостиницы). 29. Разработка и проведение рекламной кампании гостиницы (на примере гостиницы). 30. Организация выставочной деятельности в гостиничной индустрии (на примере гостиницы). 31. Ценообразование, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия (на примере гостиницы). 32. Разработка и внедрение программ лояльности в гостиничном предприятии (на примере гостиницы). 33. Формирование пакетных услуг в гостиничном предприятии (на примере гостиницы). 34. Сбор и анализ информации о потребностях целевого рынка (на примере гостиницы). 35. Инновационная деятельность как направление товарной политики гостиничного предприятия (на примере гостиницы). 36. Комплексная оценка степени удовлетворенности клиентов гостиничного предприятия (на примере гостиницы). 37. Разработка ассортиментной политики гостиничного предприятия для повышения уровня продаж (на примере гостиницы). 38. Разработка технологии подготовки и методики проведения презентации для продвижения гостиничных услуг (на примере гостиницы). 39. Правила проведения деловых переговоров с клиентами (на примере гостиницы). 40. Разработка методов увеличения объема продаж конференц-услуг гостиницы (на примере гостиницы).	
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе 1.Выбор темы курсовой работы 2. Основные требования к оформлению работы 3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата. 4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала. 5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы. 6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами. 7. Правила представления выводов по первой главе курсового проекта. 8. Правила представления выводов по второй главе курсового проекта. 9. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой	**72**

10. Основные правила работы с источниками: интернет-источниками 11.Основные правила к написанию заключения 12. Индивидуальные консультации. Защита курсовой работы.	
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**

Консультации
по МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта, 12 часов

№ конс-ции	№ недели		Наименование темы	Кол-во часов
	по плану	по факту		
1.			Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	2
2.			Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах. Документация службы бронирования и продаж.	2
3.			Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	2
4.			Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	2
5.			Техника и психология прямых продаж гостиничных услуг.	2
6.			Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	2

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

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;
- профессиональная информационная система 1 С Отель.

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 полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе:

- учебники;
- словари.

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

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

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

–автоматизированное рабочее место работника службы бронирования;

–программное обеспечение профессионального назначения.

При проведении практических занятий в рамках освоения междисциплинарного курса МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» в зависимости от сложности изучаемой темы и технических условий возможно деление учебной группы на подгруппы.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Печатные издания:

1. Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учеб. пособие для СПО / В.П. Бугорский. – М.: Юрайт, 2017. – 165 с. – Серия : Проф. Образование
2. Гончарова, Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса: учеб. пособие для студентов учреждений СПО. – 11-е изд., стер. – М.: Академия, 2017 – 144 с.
3. Ишимцева, К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: учеб. пособие / К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2017. – 192 с. – (ПРОФИль).
4. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студентов учреждений СПО / 2-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2016 – 240 с.
5. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., перераб. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 240 с.
6. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 207 с. – (СПО).
7. Можаева, Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 240 с.: ил. – (ПРОФИль).
8. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах» : учебное пособие/ А.В. Сорокина. – М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. – 304 с. – (ПРОФИль).
9. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». // СПС «Гарант Эксперт»
10. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2017. – 356 с. – Серия: Проф. образование.Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2017. – 336 с. – Серия: Проф. образование.
11. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 336 с. – Серия : Проф. образование.
12. ГОСТ Р 50690-2017. - Туристские услуги. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 N 1561-ст) // СПС «Гарант Эксперт»
13. 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"

Электронные учебники:

14. Английский язык: туризм и сервис: учеб. пособие / М.Ю. Семенова. — М.: КноРус, 2019. — 260 с. — СПО. - URL : http://www.book.ru/
15. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/486303.
16. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-

534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/484924.

17. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / Косолапов А.Б. — Москва : КноРус, 2019. — 198 с. — URL: https://book.ru/book/931225

15. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / Косолапов А.Б. — Москва : КноРус, 2021. — 293 с. — ISBN 978-5-406-08512-7. — URL: https://book.ru/book/940142.

16. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта : учебное пособие / Пасько О.В., под ред., Горяинов К.С., Никольская Е.Ю., Суворова И.Н., Федорчукова С.Г. — Москва : КноРус, 2021. — 187 с. — ISBN 978-5-406-08553-0. — URL: https://book.ru/book/940163.

17. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/477254.

Журналы (электронные):

«Отель»
«Пять звезд»
«Гостиница и ресторан»
«PRO - отель»
«Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

1. http://www.amadeus.ru
2. http://www.galileo.su
3. http:/worldspan.travel.com

3.3. Организация образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения каждого раздела модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете.

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является освоение следующих дисциплин: «Менеджмент», «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», «Английский язык», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников 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 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

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	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов

	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса

ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела	Тестирование	Оценка соблюдения правил в сфере гостиничного дела
	Ситуационная задача	
	Ролевая игра	
ЛР 14 Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации	Тестирование	Оценка соблюдения правил в сфере гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации
	Ситуационная задача	
	Ролевая игра	
ЛР-КК-1 Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности	Тестирование	Оценка деятельности обучающегося понимать ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт,
	Ситуационная задача	
	Ролевая игра	

		критерии личной успешности.
ЛР-КК-2 Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности;