

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна

Должность: Директор

Дата подписания: 01.05.2023 18:06:50

Уникальный программный ключ:

8ea9eca0be4f6fdd53da06ef676b3f826e1460eb

Министерство образования и науки Челябинской области

Автономная некоммерческая организация профессионального образования

«Челябинский колледж Комитент»

(АНОПО «Челябинский колледж Комитент»)

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

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: Специалист по гостеприимству

на базе среднего общего образования

Челябинск 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля	4
2. Структура и содержание профессионального модуля	6
3. Условия реализации программы профессионального модуля	17
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	22

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

1.1. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Профессиональный модуль является обязательной частью профессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности: организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

Общие компетенции ОК:

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 общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Профессиональные компетенции ПК:

ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Личностные результаты реализации программы воспитания

Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	ЛР 16
Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм	ЛР 17
Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и	ЛР 18

общественной деятельности.	
Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 19
Информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен	ЛР 22
Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	ЛР 23
Координировать деятельность сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	ЛР 24
Активно применять полученные знания на практике	ЛР 25
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	ЛР 28

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

<p><i>Иметь практический опыт в:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников 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
<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; - выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; - планировать и прогнозировать продажи; - проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном деле; - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учетом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; - принципы создания системы "лояльности" работы с гостями; - методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности по продажам.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, час.									
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Консультации, час.	Самостоятельная работа, час.	Экзамен по профессиональному модулю, час.
			Обучение по МДК			Практическая подготовка						
			Всего час.	В том числе		Лаб. раб./практические занятия	Учебная час.	Производственная час.				
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
ОК 01. – ОК 11. ПК 4.1. - 4.3.	МДК.04.01 Организация и контроль деятельности работников службы бронирования и продаж гостиничного продукта	124	120	60	24	60	-	-		4	-	
	МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	52	48	24	-	24	-	-	-	4	-	
ОК 01. – ОК 11. ПК 4.1. - 4.3.	УП.04 Учебная практика	72					72	-	-	-	-	
	ПП.04 Производственная практика	72						72	-	-	-	
	ПМ.04.ЭК Экзамен по профессиональному модулю	6	-	-	-		-	-	-	-	6	
	Всего:	326	168	84	24	84	72	72		8	6	

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем в часах	В том числе в форме практической подготовки
1	2	3	4
МДК.04.01 Организация и контроль деятельности работников службы бронирования и продаж гостиничного продукта			
3 семестр			
Тема 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание	4	
	1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей.		
	2. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала, требования к персоналу службы бронирования и продаж.		
	3. Каналы продаж гостиничного продукта.		
	4. Показатели оценки деятельности гостиницы.		
	В том числе практические занятия	6	6
	1. Практическое занятие № 1. Характеристика гостиничного рынка г. Челябинска и Челябинской области		
2. Практическое занятие № 2: Определение численности работников службы бронирования и продаж.			
3. Практическое занятие № 3: Анализирование должностных инструкций службы бронирования и продаж			
Тема 2. Технология взаимодействия работников службы бронирования и продаж с гостями.	Содержание	4	
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.		
2. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.			

	3.	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.		
	4.	Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.		
	В том числе практические занятия		6	6
	1.	Практическое занятие № 4. Ведение переговоров с различными категориями гостей»		
	2.	Практическое занятие № 5. Анализ сайтов гостиничных предприятий		
	3.	Практическое занятие № 6. Подготовка презентаций на тему «Гудвилл отелей»		
	Самостоятельная работа:			
	1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж		2	
	Содержание		4	
Тема 3. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	1.	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования.		
	2.	Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.		
	3.	Способы бронирования мест в гостиницах. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.		
	4.	Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.		
	5.	Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.		
	6.	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок		
	7.	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования.		
	8.	Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования		
	9.	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ		
		В том числе практические занятия		6
	1.	Практическое занятие № 7. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.		
	2.	Практическое занятие № 8. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.		
	3.	Практическое занятие № 9. Сравнительный анализ видов бронирования		
	4.	Практическое занятие № 10. Составление заявки для индивидуального бронирования		

	5.	Практическое занятие № 11. Составление заявки для группового бронирования			
	6.	Практическое занятие № 12. Подготовка подтверждения для индивидуального бронирования			
	7.	Практическое занятие № 13. Подготовка подтверждения для группового бронирования			
	8.	Практическое занятие № 14. Подготовка аннуляции гарантированного и негарантированного бронирования			
	9.	Практическое занятие № 15. Подготовка докладов на тему: «Платформы бронирования»			
Самостоятельная работа:					
	1.	Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле	2		
	2.	Подготовка к контрольной работе			
		Содержание	4		
Тема 4. Особенности работы с гостями	1.	Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства в ситуациях, связанных с бронированием и продажами.			
	2	Подготовка к дифференцированному зачету			
	3	Дифференцированный зачет			
	4	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы			
	5	Продажи на выставках, проведение рекламных акций.			
	6	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг.			
	7	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения.			
	8	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о текущем бронировании, агентский.			
			В том числе практические занятия	6	6
		1	Практическое занятие № 16. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия		
	2	Практическое занятие № 17. Выявление потребностей целевой группы потребителей на гостиничные услуги			
	3	Практическое занятие № 18. Определение портрета потребителей гостиничного продукта при заданных условиях.			
	4	Практическое занятие № 19. Разработка маркетинговых мероприятий по освоению заданного сегмента рынка			

Тема 5. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	5	Практическое занятие № 20. Разработка мероприятий по повышению лояльности гостей		
	6	Практическое занятие № 21. Подготовка презентации гостиничного продукта		
	Содержание		4	
	1	Цена гостиничного продукта и услуги. Специфика ценовой политики гостиницы. Факторы, влияющие на формирование цен в гостиницах.		
	2	Ценообразование в гостинице: понятие, этапы разработки. Методы формирования цены. Управление ценами.		
	3	Использование системы скидок и надбавок.		
	4	Виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия. Методы максимизации доходов гостиницы		
	5.	Управления доходами гостиницы		
	В том числе практические занятия		6	6
	1	Практическое занятие № 22. Выбор метода формирования цены на гостиничные продукты		
2	Практическое занятие № 23. Формирование пакета услуг гостиницы			
Тема 6. Мотивация и стимулирование персонала службы бронирования и продаж	Содержание		4	
	1	1. Факторы, влияющие на деятельность человека. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. Система мотивации и оплаты труда		
	2	2. Виды и формы стимулирования труда. Основные принципы стимулирования. Особенности системы стимулирования работников службы бронирования и продаж		
	В том числе практические занятия		6	6
1	Практическое занятие № 24. Выбор эффективных методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных			
Тема 7. Организация и контроль качества обслуживания	Содержание		4	
	1	Критерии и методы оценки качества обслуживания. Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам		
	В том числе практические занятия		6	6
	1	Практическое занятие № 25. Выбор и определение показателей качества обслуживания		
	2	Практическое занятие № 26. Разработка предложений по повышению качества обслуживания		
3	Практическое занятие № 27. Анализ методов оценки результатов труда работников			

	службы бронирования и продаж		
	4 Практическое занятие № 28. Разработка мероприятий по повышению лояльности персонала		
Тема 8. Продажа гостиничных услуг	Содержание	4	
	1 Номерной фонд. Особенности продаж номерного фонда. Дополнительные услуги гостиниц: платные и бесплатные. Организация и предоставление дополнительных услуг. Способы продаж гостиничных услуг: прямые и косвенные. Оценка эффективности продаж. Роль персонала в продаже гостиничных услуг. Товарный знак. Формирование фирменного стиля		
	2 Стимулирование сбыта гостиничного продукта		
	В том числе практические занятия	6	6
	1 Практическое занятие № 29. Разработка мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта		
	2 Практическое занятие № 30. Определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта		
	3 Практическое занятие № 31. Обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж		
	4 Практическое занятие № 32. Разработка и представление предложений по увеличению эффективности каналов сбыта		
	5 Практическое занятие № 33. Анализ дополнительных услуг в отеле		
	6 Практическое занятие № 34. Разработка предложений по предоставлению дополнительных услуг в отеле		
Тема 9. Документация службы бронирования и продаж.	Содержание	2	
	1 Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).		
	2 Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.		
	3 Этика ведения деловой переписки при бронировании и продажах		
	4 Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.		
	5 Стандарты качества обслуживания службы бронирования и продаж		
	В том числе практические занятия	6	6
	1 Практическое занятие № 35. Создание отчетов по бронированию и аннуляции		

	2	Практическое занятие № 36. Формирование плана загрузки номерного фонда на день		
	3	Практическое занятие № 37. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования		
	4	Практическое занятие № 38. Составление графиков заездов гостей		
	5	Практическое занятие № 39. Решение ситуационных задач при рассмотрении заявок на размещение. Контроль и оценка действий работников		
	6	Практическое занятие № 40. Составление заявки на корпоративное бронирование.		
	7	Практическое занятие № 41. Составление заявки на бронирование от организации		
	8	Практическое занятие № 42. Составление заявки на групповое обслуживание		
	9	Практическое занятие № 43. Подготовка подтверждения для индивидуального, группового и корпоративного бронирования		
	10	Практическое занятие № 44. Подготовка заявки на бронирование для иностранных граждан.		
	11	Практическое занятие № 45. Работа с изменениями в заявке на бронирование		
	12	Практическое занятие № 46. Работа с аннуляциям гарантированного и негарантированного бронирования		
	Содержание		2	
Тема 10. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования и продаж	1	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями.		
	2	Виды передаваемой информации и каналы связи		
	3	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.		
	4	Ошибки менеджеров по бронированию.		
	5	Использование электронной почты для приема заказов. Использование факсимильных средств связи. Использование почтовой связи для обеспечения процесса бронирования и продаж		
	6	Глобальные системы бронирования (GDS), используемые в Российской Федерации и за рубежом.		
	7	Автоматизированные системы управления в гостиницы. Рынок автоматизированных систем управления		
	В то числе практические занятия		6	6
	1	Практическое занятие № 47. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.		

	<p>2 Практическое занятие № 48. Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.</p> <p>3 Практическое занятие № 49. Выявление ошибок менеджеров по бронированию</p> <p>4 Практическое занятие № 50. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>5 Практическое занятие № 51. Анализ глобальных систем бронирования</p> <p>6 Практическое занятие № 52. Анализ систем управления отелем</p> <p>7 Практическое занятие № 53. Подготовка докладов на тему «Автоматизированные системы бронирования».</p>		
Курсовая работа	<p>Темы курсовых работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Значение on-line-бронирования. Анализ гостиниц и туристических комплексов города (области, края, региона), осуществляющих on-line. 2. Технология бронирования номеров и мест в гостинице 3. Организация работы службы бронирования в гостинице 4. Система бронирования гостиничных услуг. Бронирование - как важный канал сбыта 5. Анализ жалоб и конфликтов при обслуживании потребителей гостиничных услуг, способы разрешения конфликтов 6. Анализ работы службы бронирования в гостинице 7. Служба приема и размещения гостей в гостиницах и туристических комплексах 8. Организация служб бронирования гостиничных услуг 9. Проблемы службы приема и размещения в гостинице 10. Компьютерные системы бронирования на предприятиях индустрии гостеприимства 11. Технология регистрации граждан в российской гостинице 12. Организация бронирования номеров и мест в гостинице 13. Анализ эффективности работы службы бронирования 14. Особенности организации работы службы приема и размещения зарубежного отеля 15. Взаимосвязь службы бронирования с другими службами отеля. 16. Стандарты службы бронирования: значение, содержание, порядок разработки и утверждения. 17. Требования к персоналу службы бронирования Российских гостиниц и зарубежных отелей. 18. Договорные отношения гостиниц и туроператоров по вопросам бронирования номеров или мест в гостинице. 	24	

	<p>19. Особенности бронирования номеров или мест в туристских комплексах и гостиницах, расположенных в курортных зонах.</p> <p>20. Особенности бронирования номеров или мест в зарубежных гостиницах.</p> <p>21. Интернет-бронирование: международные и российские системы бронирования.</p> <p>22. Договорные отношения ведомственных гостиниц по вопросам бронирования номеров или мест в гостинице.</p> <p>23. Разработка информационного материала для потребителей о бронировании гостиничных услуг.</p> <p>24. Изучение особенностей правового регулирования онлайн-бронирования в Российской Федерации.</p> <p>25. Технологический цикл бронирования номеров в гостинице.</p> <p>26. Совершенствование работы службы приема и размещения гостиницы.</p> <p>27. Анализ коммуникационных процессов службы бронирования в гостинице.</p> <p>28. Бронирование услуг в туристской деятельности.</p> <p>29. Технология бронирования номерного фонда и размещения гостей.</p> <p>30. Современные технологии гостиничного хозяйства.</p> <p>31. Проблемы и перспективы использования систем бронирования для повышения эффективности обслуживания гостей.</p> <p>32. Международные системы бронирования.</p> <p>33. Организация работы службы бронирования в гостинице.</p> <p>34. Совершенствование технологии бронирования номеров в гостинице.</p>		
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет		
МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж			
3 семестр			
Тема 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание		12
	1.	Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	
	2.	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции работников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	
	3.	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение	

	переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.		
4.	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благоприятного (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.		
<i>В том числе практические занятия</i>		12	12
1.	Практическое занятие № 1. Введение и активизация лексики по теме «Служба бронирования и продаж».		
2.	Практическое занятие № 2. Развитие навыков устной речи. Процедура бронирования.		
3.	Практическое занятие № 3. Развитие навыков устной речи. Вежливые извинения в процессе бронирования.		
4.	Практическое занятие № 4. Развитие навыков устной речи. Бронирование номера на юридическое лицо.		
5.	Практическое занятие № 5. Развитие навыков устной речи. Групповое бронирование.		
	Практическое занятие № 6. Развитие письменной речи. Оформление заявок на бронирование.		
	Практическое занятие № 7. Развитие навыков письменной речи. Письменное подтверждение бронирования.		
	Практическое занятие № 8. Развитие навыков письменной речи. Отмена бронирования.		
Самостоятельная работа: Систематическая проработка лексико-грамматического материала занятия, учебной и специальной литературы (лексико-грамматических учебных пособий, составленных преподавателем), выполнение домашних заданий. Работа с глоссариями, словарями профессиональных терминов и сокращений.		2	
Содержание		12	
Тема 2. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы и сетями гостиниц.	1	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	
	2	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	
	3	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	
	4	Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	

В том числе практические занятия		12	12
1	Практическое занятие № 1. Введение и активизация лексики по теме «Подтверждение бронирования крупных мероприятий (конференций, банкетов, и т.д.)»		
2	Практическое занятие № 2. Развитие письменной речи. Письменное информирование гостей.		
3	Практическое занятие № 3. Развитие навыков устной речи. Обсуждение услуг отеля по телефону.		
4	Практическое занятие № 4. Введение и активизация лексики по теме «Маркетинг в гостиничном деле».		
5	Практическое занятие № 5. Введение и активизация лексики по теме «Реклама как часть маркетинга».		
6	Практическое занятие № 6. Введение и активизация лексики по теме «Продвижение как часть маркетинговой стратегии гостиницы».		
7	Практическое занятие № 7. Развитие навыков устной речи. Обсуждение маркетинговых решений.		
8	Практическое занятие № 8. Развитие навыков устной и письменной речи. SWOT-анализ.		
Самостоятельная работа Систематическая проработка лексико-грамматического материала занятия, учебной и специальной литературы (лексико-грамматических учебных пособий, составленных преподавателем), выполнение домашних заданий. Работа с глоссариями, словарями профессиональных терминов и сокращений. Подготовка к дифференцированному зачету		2	
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет		
3 семестр			
Практическая подготовка	УП.04 Учебная практика	72	72
	ПП.04 Производственная практика	72	72
ПМ.04.ЭК Экзамен по профессиональному модулю		6	
Всего		326	228

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий, лабораторий, мастерских Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	<p>Тренинговый кабинет: служба приема и размещения гостей; служба бронирования гостиничных услуг; служба продажи и маркетинга <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютер Ноутбук Многофункциональное устройство (МФУ) Плазменная панель Парты (2-х местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Доска магнитно-маркерная Тумба Стойка администратора Терминал для кредитных карт Настольные лампы Телефон Лотки для бумаги Сейф Ключница Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет»».</p>
2.	<p>Лингафонная лаборатория <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютеры Наушники Колонка Многофункциональное устройство (МФУ) Проектор Парты (1 местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Доска магнитно-маркерная Стеллажи Пуф Стойка Политическая карта мира Картины Глобус Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет»».</p>
3.	<p>Учебный гостиничный номер <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Кровать односпальная Матрас Одеяло односпальное Подушка</p>

	<p>Комплект постельного белья Плед Тумбочка прикроватная Цветочная композиция Ваза декоративная Светильник прикроватный Стол письменный Стул Мини-бар Электрический чайник Чашка чайная Сахарница Пиала Стакан Сервировочный поднос Шкаф платяной Плечики для одежды Ложка для обуви Тапочки комнатные Зеркало настенное Бра Телефонный аппарат Комплект полотенец</p>
4.	<p>Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное</i> Автоматизированные рабочие места библиотекарей Автоматизированные рабочие места читателей Принтер Сканер Стеллажи для книг Кафедра Выставочные стеллажи Каталожные шкафы Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы) Стенды информационные Условия для лиц с ОВЗ: Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ Клавиатура с нанесением шрифта Брайля Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ Линзы Френеля Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p>
5.	<p>Помещение для самостоятельной работы <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютеры Плазменная панель Стол (2-х местных) Стулья Доска магнитно-маркерная Стенд информационный Полки навесные Шкаф двухстворчатый Стеллаж выставочный Зеркало Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-</p>

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основная литература

1. . Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения [Текст]: учебник / И.М.Асанова, А.А.Жуков. - М.: Академия, 2016. - 288 с.
2. Ёхина, М. А. Бронирование гостиничных услуг [Текст] : учеб. для студ. учреждений сред. проф.образования / М. А. Ёхина. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Академия, 2016. - 240с. - (Профессиональное образование).
3. Ёхина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст] : учеб. пособие для спо / М. А. Ёхина. - М.: Академия, 2016. - 208 с.: ил. - (Среднее профессиональное образование).
4. Кусков, А.С. Гостиничное дело [Текст]: учеб. пособие / А.С.Кусков. - 2-е изд., испр. - М. : Дашков и К., 2016. - 328 с.
5. Пясецкая, И. Ш. Партиципативная культура в практической деятельности будущих менеджеров гостиничного сервиса [Текст] : практикум по профессиональному модулю "Прием, размещение и выписка гостей" / И.Ш.Пясецкая. - Челябинск : ЧОУВО МИДиС, 2018. - 52с.
6. Сухов, Р.И. Технологии и организация продаж в туристическом агентстве [Текст]: учеб. / Р. И. Сухов. - Ростов н/Д: МарТ; Феникс, 2016. - 366 с. : ил. - (Туризм и сервис).
7. Агабекян, И.П. Английский язык для обслуживающего персонала: учеб. / И.П.Агабекян. - М.: ТК Велби, 2015. - 248 с
8. New interchange.English for international communication [Text]: student's book 1 / Jack C.Richards,Jonathan Hull,Susan Proctor. - Cambridge University Press, 2016. - 105с.
9. New interchange.English for international communication [Text]: workbook 1 / Jack C.Richards,Jonathan Hull,Susan Proctor. - Cambridge University Press, 2016. - 96с. : ил.
10. High season.English for the Hotel and Tourist Industry [Text] / Keith Harding, Paul Henderson. - Oxford : Oxford University Press, 2015. - 176с.
11. High season.English for the Hotel and Tourist Industry [Text] : Workbook / Michael Duckworth. - Oxford : Oxford University Press, 2015. - 80с.
12. Person to Person.Communicative Speaking and Listening Skills [Text]: Student book 1 / Jack Richards,David Bycina,Ingrid Wisniewska. - Third Edition - Oxford: University press, 2016. - 135p.: ил.
13. Person to Person.Communicative Speaking and Listening Skills [Text]: Student book 2 / Jack Richards,David Bycina,Ingrid Wisniewska. - Third Edition - Oxford: University press, 2015. - 124p.: ил.

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Баумгартен, Л.В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для спо / Л.В. Баумгартен. — Москва: Юрайт, 2020. — 338 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456732> (дата обращения: 24.09.2020).
2. Скобкин, С.С. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для спо / С.С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456730> (дата обращения: 24.09.2020).
3. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — Москва: Юрайт, 2020. — 336 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451271> (дата обращения: 24.09.2020).
4. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451272> (дата обращения: 24.09.2020).
5. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для спо / Н.В. Фаустова. — Москва: Юрайт, 2020. — 188 с. —

Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467368> (дата обращения: 24.09.2020).

6. Воробьева, С.А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (В1): учебное пособие для спо / С.А. Воробьева, А.В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2020. — 192 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453934> (дата обращения: 23.09.2020).

7. Воробьева, С.А. Деловой английский язык для ресторанного бизнеса (В1). Business English for Restaurants and Catering: учебное пособие для спо / С.А. Воробьева, А.В. Киселева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2020. — 213 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453943> (дата обращения: 23.09.2020).

8. Мошняга, Е.В. Английский язык для изучающих туризм (А2-В1+): учебное пособие для спо / Е.В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2020. — 267 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 23.09.2020).

Дополнительные источники

1. Виноградова, Т.В. Технология продаж услуг туристской индустрии [Текст]: учеб. / Т.В. Виноградова, Н.Д. Закорин, Р.Ю. Тубелис. - М.: Академия, 2010. - 240 с.

2. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства [Текст]: учеб. / Е. А. Джанджугазова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2017. - 224 с.

3. Кнышова, Е.Н. Маркетинг туризма [Текст]: учеб. / Е.Н. Кнышова. - М.: ФОРУМ, 2016. - 352 с. - (Профессиональное образование).

4. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Текст]: учеб. / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 1071 с. : ил. - (Зарубежный учебник).

5. Лесник, А. Л. Гостиничный маркетинг: теория и практика максимизации продаж [Текст] / А.Л. Лесник. - М. : Кнорус, 2017. - 232 с.

6. Кабакчи, В. В. Практика гида-переводчика. In English About St.Petersburg. (Texts & Exercises). Part I [Текст]: пособие по англоязычной межкультурной коммуникации / В.В. Кабакчи. - СПб. : Знание, Союз, 2004. - 309 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p><i>Иметь практический опыт в:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников 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 	<p><i>Оценка «отлично»:</i> Глубокое знание материала. Знание современных терминов по профессиональному модулю. Умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Оценка «хорошо»:</i> Хорошее знание материала доклада. Наличие незначительных неточностей в употреблении</p>	<p>Заслушивание докладов с презентацией</p> <p>Проверка и оценивание практических работ</p> <p>Проверка решения ситуационных задач на иностранном языке</p> <p>Оценка диалогов и ролевых игр</p> <p>Монологические и диалогические ответы</p> <p>Заслушивание сообщений,</p>

<p>мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта</p> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; - выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; - планировать и прогнозировать продажи; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж <p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном деле; - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учетом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; - принципы создания системы "лояльности" работы с гостями; 	<p>терминов, классификаций. Логичное изложение вопроса, соответствие изложения научному стилю. Знание современных терминов по профессиональному модулю. Умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь. Правильные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Оценка</i> «удовлетворительно»: Поверхностное представление материала темы. Затруднение в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения. Неумение четко сформулировать выводы. Отсутствие навыков научного стиля изложения. Неточные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Оценка</i> «неудовлетворительно»: Неумение аргументировано доказать собственную позицию. Незнание основных терминов, классификаций. Незнание современных терминов по профессиональному модулю. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.</p>	<p>сочинений, писем</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Защита курсовой работы</p> <p>Дифференцированный зачет</p> <p>Экзамен</p>
--	--	--

<ul style="list-style-type: none">- методы максимизации доходов гостиницы;- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;виды отчетности по продажам		
---	--	--