Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Фейгельман Наталия Владимировна
Должность: Директор
Дата подписания: 24.03.2021 09:36:31
Уникальный программный ключ:
7320cc04697f2406afb213160141971ff321e42ecf58366b5e9f71236d8e4b5b

Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Тульский техникум Экономики и управления

«ПРИНЯТА»
Решением Педагогического Совета
Протокол № 5 от 27.08.2020 г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ЧОУ ПО ТТЭУ
Фейгельман Н.В.
27.08.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

г. Тула 2020г.

Рабочая программа Профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело" (Приказ Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. N 1552), Примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, регистрационный номер: 43.02.14-170717, дата регистрации в реестре: 17.07.2017.

Организация-разработчик Частное образовательное учреждение профессионального образования Тульский техникум Экономики и управления

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	**4**
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	**7**
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	**8**
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	**14**
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	**16**

1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Профессиональный модуль «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является обязательной частью профессионального учебного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Профессиональный модуль «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины 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.

В результате освоения дисциплины студент должен **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.

В результате освоения дисциплины студент должен **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.

Специалист по гостеприимству должен обладать **профессиональными компетенциями,** включающими в себя способность:

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

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

всего - 344 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 164 часа, обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 118 часов;

- самостоятельной работы обучающегося – 22 часа;

Курсовая работа 24 часа;

Промежуточная аттестация 36 часов;

учебная практика – 72 часа;

производственная практика по профилю специальности – 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

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 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	**Наименования разделов профессионального модуля***	**Всего часов** *(макс. учебная нагрузка и практики)*	**Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)**					**Практика**	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			**Самостоятельная работа обучающегося**		**Учебная,** часов	**Производственная (по профилю специальности),** часов *(если предусмотрена рассредоточенная практика)*
			Всего, часов	**в т.ч. лабораторные работы и практические занятия,** часов	**в т.ч., курсовая работа (проект),** часов	**Всего,** часов	**в т.ч., курсовая работа (проект),** часов		
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.	**Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж**	**28**	**22**	12	24	**6**	**4**		
ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	**16**	**10**			**6**			
ОК2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК -10 ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы	**12**	**12**	12					

	бронирования и продаж								
ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.	**Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.**	**78**	**56**	50		**6**			
ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	**66**	**60**	38		**6**			
ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	**12**	**12**	12					
ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.	**Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж**	**30**	**24**	20		**6**			
ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	**18**	**12**	8		**6**			
ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 04 - 10	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	**12**	**12**	12					
ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.	**Учебная практика**	**72**						**72**	
ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.	**Производственная практика по профилю специальности**	**72**							**72**
	Промежуточная аттестация	**36**							
	Всего:	**344**	**102**	82	**24**	**18**	**4**	**72**	**72**

3.2. Содержание профессионального модуля

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	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		**28**	ОК 01,ОК 02,ОК 03,ОК 04,ОК 05,ОК 07,ОК 09,ОК 10,ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		**16**	ОК 01,ОК 02,ОК 03,ОК 04,ОК 05,ОК 07,ОК 09,ОК 10,ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.
Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	**Содержание**	**4**	ОК 01,ОК 02,ОК 03,ОК 04,ОК 05,ОК 07,ОК 09,ОК 10,ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.
	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. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	2	
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	2	
Тема 1.2. Технология	**Содержание**	**6**	

взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	2	
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2	
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2	
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж			ОК2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК -10
Тема 1.3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	**Содержание**	**12**	ОК2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК -10 ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.
	Тематика практических занятий		
	Отработка лексики по теме. Чтение текстов по заданной тематике. Составление диалогов. Выполнение упражнений по грамматике Служба бронирования. Структура. Персонал.	**6**	
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер; иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	**6**	
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1 1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж 2. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж. 3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. 4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. 5. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта 6. Определение задач управления каналами продаж (сбыта)		**6**	ОК 01,ОК 02,ОК 03,ОК 04,ОК 05,ОК 07,ОК 09,ОК 10,ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.

7. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг 8. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора 9. Особенности проведение переговоров с представителями разных стран 10. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы			
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.		**78**	ОК 01,ОК 02,ОК 03,ОК 04,ОК 05,ОК 07,ОК 09,ОК 10,ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		**66**	ОК 01,ОК 02,ОК 03,ОК 04,ОК 05,ОК 07,ОК 09,ОК 10,ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	**Содержание**	**6**	ОК 01,ОК 02,ОК 03,ОК 04,ОК 05,ОК 07,ОК 09,ОК 10,ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.
	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	2	
	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2	
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ	2	
Тема 2.2. Особенности работы	**Содержание**	**8**	ОК 01,ОК 02,ОК 03,ОК
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых	2	

с клиентами	групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.		04,ОК 05,ОК 07,ОК 09,ОК 10,ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2	
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования	2	
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2	
	Тематика практических занятий	**22**	
	1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2	
	2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2	
	3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	2	
	4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2	
	5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	2	
	6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2	
	7. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2	
	8. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2	
	9. Формирование пакетов услуг гостиницы	2	
	10. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2	
	11. Формирование программ лояльности клиентов	2	
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	**Содержание**	**6**	ОК 01,ОК 02,ОК 03,ОК 04,ОК 05,ОК 07,ОК 09,ОК 10,ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2	
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2	
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2	
	Тематика практических занятий	**12**	
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	4	
	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и	4	

	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.	4	
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	**Содержание**	**2**	ОК 01,ОК 02,ОК 03,ОК 04,ОК 05,ОК 07,ОК 09,ОК 10,ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2	
	Тематика практических занятий	**4**	
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе	2	
	Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	2	
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж			ОК2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК -10
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	**Содержание**	**12**	ОК2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК -10 ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.
	Тематика практических занятий		
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке	**6**	
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала	**6**	

	номера. выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.		
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2 1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы. 2. Подготовка к практическим занятиям 3. Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса 4. Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России» 5. Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице» 6. Подготовка ответов на контрольные вопросы 7. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле» 8. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле» 9. Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле 10. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий 11. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора 12. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования 13. Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления» 14. Презентация службы бронирования на иностранном языке 15. Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы 16. Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы». 17. Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования» 18. Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним». 19. Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.	**6**	ОК 01,ОК 02,ОК 03,ОК 04,ОК 05,ОК 07,ОК 09,ОК 10,ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.

20. Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов 21. Разработка презентации гостиничного продукта 22. Составление программы лояльности клиентов			
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		**30**	ОК 01,ОК 02,ОК 03,ОК 04,ОК 05,ОК 07,ОК 09,ОК 10,ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.
МДК 04.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		**18**	ОК 01,ОК 02,ОК 03,ОК 04,ОК 05,ОК 07,ОК 09,ОК 10,ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	**Содержание**	**4**	ОК 01,ОК 02,ОК 03,ОК 04,ОК 05,ОК 07,ОК 09,ОК 10,ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.
	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	**2**	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	**2**	
	Тематика практических занятий	**8**	
	Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.	4	
	Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	4	
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		**12**	ОК2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК -10
Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при	**Содержание**		ОК2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК -10 ПК 4. 1,ПК
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.		

бронировании и продажах на иностранном языке	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.		4.2,ПК 4.3.
	Тематика практических занятий	**12**	
	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; представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	**6**	
	Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.	**6**	
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3 1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы. 2. Подготовка к практическим занятиям 3. Подготовка ответов на контрольные вопросы 4. Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании 5. Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию» 6. Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании» 7. Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. 8. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице		**6**	ОК 01,ОК 02,ОК 03,ОК 04,ОК 05,ОК 07,ОК 09,ОК 10,ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.
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;		**72**	ОК 01,ОК 02,ОК 03,ОК 04,ОК 05,ОК 07,ОК 09,ОК 10,ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.

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.		
Производственная практика **Виды работ** 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке 9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования	**72**	ОК 01,ОК 02,ОК 03,ОК 04,ОК 05,ОК 07,ОК 09,ОК 10,ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.

номеров в отеле 11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров 13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования 14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 15. Внесение изменений в заказ на бронирование 16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		
Тематика курсовых работ 1.Пути повышения продаж на примере гостиницы. 2.Повышение конкурентоспособности гостиницы. 3.Организация службы продажи гостиничного продукта. 4.Исследование способов стимулирования продаж гостиничного продукта на примере гостиницы. 5.Современные аспекты развития гостиничного бизнеса. 6.Позиционирование гостиничного продукта. 7.Особенностимаркетингав гостиничном бизнесе. 8.Сущность и содержание понятия технологии продвижения гостиничного продукта. 9.Характеристика человеческих потребностей. Особенности удовлетворения человеческих потребностей в сфере сервиса. 10.Факторы, влияющие на выбор стратегии продвижения гостиничного продукта. 11.Характеристика и содержание основных подходов к осуществлению продвижения гостиничного продукта. 12.Производственно-сбытовая деятельность при осуществлении продвижения гостиничного продукта. 13.Перспективы развития основных направлений продвижения гостиничного продукта. 14.Основные этапы процесса продажи продвижения гостиничного продукта. 15.Методы выявления потребностей клиентов гостиничных предприятий. 16.Создание атмосферы, благоприятствующей установлению контакта с клиентом в гостиничном бизнесе. 17.Методы,способствующие установлению контакта с клиентом в гостиничном бизнесе. 18.Особенности представления гостиничного продукта в ходе торговой презентации. 19.Основные стратегии и принципы продвижения гостиничного продукта, их применение. 20.Основные средства коммуникации, используемые при продвижении гостиничного продукта		ОК 01,ОК 02,ОК 03,ОК 04,ОК 05,ОК 07,ОК 09,ОК 10,ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.

21.Роль электронных и телефонных продаж в современном гостиничном бизнесе. 22.Необходимость и цели рекламы в индустрии гостеприимства. 23.Public Relations в индустрии гостеприимства, планирование мероприятий. 24.Основные этапы планирования рекламной деятельности предприятий индустрии гостеприимства. 25.Различия между Publicity, Public Relations и рекламой в гостиничном бизнесе. 26.Методы продвижения гостиничных услуг. 27.Классификация технологий продвижения гостиничного продукта. 28.Типы контактов с потребителями при продвижении гостиничного продукта. 29.Мотивация потребителей в индустрии гостеприимства. 30.Действия и технологии продаж, используемые на каждом этапе процесса покупки гостиничной услуги. 31.Методы повышения эффективности продвижения гостиничного продукта. 32.Оптимизирование системы продвижения гостиничного продукта. 33.Методы и технологии конкурентной разведки в гостиничном бизнесе. 34.Разработка комплекса маркетинга гостиничных предприятий. 35.Анализ основных показателей эффективности продвижении гостиничного продукта		
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 и второй главе курсового проекта. 8.Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками 9.Основные правила к написанию заключения 10. Индивидуальные консультации. 11. Защита курсовой работы.	**24**	ОК 01,ОК 02,ОК 03,ОК 04,ОК 05,ОК 07,ОК 09,ОК 10,ПК 4. 1,ПК 4.2,ПК 4.3.
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой 1. Планирование выполнения курсовой работы 2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы 3. Изучение литературных источников. 4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части	**4**	ОК 01,ОК 02,ОК 03,ОК 04,ОК 05,ОК 07,ОК 09,ОК 10,ПК 4. 1,ПК

5. Изучение практических материалов 6. Подготовка к защите курсовой работы		4.2,ПК 4.3.
Промежуточная аттестация	**36**	
Всего	**344**	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. 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;
– профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra.

Оборудование учебного кабинета иностранного языка:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

Оборудование лингафонной лаборатории иностранного языка:

- компьютерные места обучающихся;
- компьютерное место преподавателя;

Технические средства обучения лингафонной лаборатории: лицензионное программное обеспечение, мультимедийный проектор, комплект обучающих дисков, ЭОР, ЖК панель, колонки.

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

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

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

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

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

–автоматизированное рабочее место работника службы бронирования;

–программное обеспечение профессионального назначения.

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

4.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

4.2.1. Печатные издания

1. Ехина М.А. Организация текущей деятельности работников службы бронирования и продаж. Учебник для СПО. – М.: Академия, 2017.
2. Ехина М.А. Броонирвание гостиничных услуг. Учебник для СПО. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2016.
3. Ишимцева К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства. Учебное пособие для СПО. – М.: Альфа-М., 2017. – 15 экз

4.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. **www.biblio-online.ru**

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. **www.biblio-online.ru**

3. Купцова, А. К. Английский язык для менеджеров и логистов : учебник и практикум для СПО / А. К. Купцова, Л. А. Козлова, Ю. П. Волынец ; под общ. ред. А. К. Купцовой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 348 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00941-5.

4. Воробьева, С. А. Английский язык для эффективного менеджмента. Guidelines for better management skills : учебное пособие для СПО / С. А. Воробьева. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 260 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04200-9.

5.IPRbooks -электронно-библиотечная система

6.https://biblio-online.ru/ - электронно-библиотечная система

4.2.3. Дополнительные источники

1. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 185 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-00107-5. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD.
2. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности : учебник для СПО / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 247 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03186-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/10CE22C5-7D4C-4F57-9358-930AD00EFFAE.
3. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Серия :

Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-3829-6. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4.
4. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-3775-6. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038.
5. Кусков А.С. Гостиничное дело [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.С. Кусков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 328 с. — 978-5-394-00744-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/939.html
6. Таранова И.В. Сервисология [Электронный ресурс] : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013. — 296 с. — 978-5-9596-0863-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/47350.html
7. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник / ДжонР. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 880 с. — 5-238-00990-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15483.html
8. Вакуленко Р.Я. Управление гостиничным предприятием [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А Кочкурова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Логос, Университетская книга, 2008. — 320 с. — 978-5-98704-272-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/9062.html

Журналы периодического издания:

9. «Отель»,
10. «Пять звезд»,
11. «PRO отель»,
12. «Гостиница и ресторан»

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

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины профессионального модуля осуществляются преподавателем в процессе проведения теоретических и практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале 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	-Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы Координация деятельности подчиненных; - знание организационных и правовых основ деятельности службы бронирования и продаж Задач, функции и особенности работы службы бронирования и продаж; Требований к сотрудникам службы, Способов управления доходами гостиницы; Особенностнй спроса и предложения в гостиничном бизнесе; Подходов к сегментации клиентов, методики составления профиля клиента, особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способов позиционирования ср и выделения его конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - осознанный выбор каналов и технологий продаж гостиничного продукта; Основ ценообразования, виды тарифных планов и тарифная	**Формы контроля обучения:** Текущий контроль в форме: - устного опроса; - выполнения тестовых заданий; - выполнения контрольной работы, - решения ситуационных задач. Дифференцированный зачет по учебной практике. Дифференцированный зачет по производственной практике (по профилю специальности). Промежуточная аттестация по МДК 04.01. в форме экзамена Промежуточная аттестация по МДК04.02. – другая форма контроля Защита отчета о прохождении учебной и производственной практики (по профилю специальности) Экзамен (квалификационный) по ПМ. **Методы оценки результатов обучения:** - традиционная система отметок в баллах за

	политика гостиничного предприятия; Методов максимизации доходов гостиницы; Методики оценки конкурентного окружения, - использование регламентов службы бронирования и продаж; Нормативных документов регламентирующих работу службы бронирования и продаж; Документооборот службы бронирования и продаж; Особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово-расчетных документов; Порядок регистрации документов и ведения контроля их исполнения; Перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; **- качественная организация** процесса работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов; Осуществление мониторинга рынка гостиничных услуг; Выделение целевого сегмента клиентской базы; Сбор и анализ информации о потребностях целевого рынка; - оценка конкурентоспособности гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; Планирование и прогнозирование продаж; Выполнять регламенты службы бронирования и	каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка **Методы контроля направлены на:** проверку умения учащихся: – делать осознанный выбор способов действий из ранее известных; – осуществлять коррекцию (исправление) сделанных ошибок на новом уровне предлагаемых заданий; – работать в группе, представлять, как свою, так и позицию группы.

	продаж; - **оценка** организации деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы - оценка знания профессиональная лексика: задачи, функции и особенности работы отдела бронирования и продаж, требования к работникам службы; особенности работы с различными категориями гостей; документооборот службы бронирования и продаж; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово-расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля их исполнения; Перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; Определение особенностей ведения переговоров: телефонных / личных; особенности деловой электронной переписки; особенности презентации объекта продажи; особенности ценообразования и ценовой политики гостиничного предприятия; методы расчета цены гостиничных услуг и управления доходами; понятие и варианты тарифов; особенности взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	

	методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения; Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов; Выполнять регламенты службы бронирования и продаж; Организовывать подготовку к работе необходимых ресурсов: клиентские базы, базы партнерских компаний; программы бронирования, бланки договоров, бланки заявок, графики заезда, карты движения номерного фонда, иные ресурсы – и эффективного их использования. Вести телефонные и личные переговоры с клиентами, электронную переписку, презентовать объект продажи, ориентироваться в ценовой политике СР. Проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж4 Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; **Действия** Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы. Координация деятельности	

	подчиненных. Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных.	

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	– точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; – адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; – оптимальность определения этапов решения задачи; – адекватность определения потребности в информации; – эффективность поиска; – адекватность определения источников нужных ресурсов; – разработка детального плана действий; – правильность оценки рисков на каждом шагу; точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана	**Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы; **Промежуточная аттестация**: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач	– оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников,	

профессиональной деятельности	необходимого для выполнения профессиональных задач; – адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; – точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; оптимальность планирования профессиональной деятельность	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; толерантность поведения в рабочем коллективе	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); – адекватность применения нормативной документации в профессиональной	

	деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	