

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ВОЛГОГРАДСКИЙ
ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

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

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

2022 г.

РАССМОТРЕНА
на заседании МЦК УГС 38.00.00 Экономика и
управление, 43.00.00 Сервис и туризм

наименование методической цикловой комиссии

Протокол № 5
от 28 февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО
Педагогическим советом ГБПОУ «ВЭК»
Протокол № 3
от 24 марта 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ «ВЭК»
№85 от 26 мая 2022 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации **№ 1552 от 09 декабря 2016 г.** (зарегистрировано в Минюсте России 26 декабря 2016 г. № 44974).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик: Матюшкина Лариса Александровна, Завгороднева Елена Сергеевна - преподаватели ГБПОУ «ВЭК»

Эксперты:

Молоткова Л.Ф., заведующая отделением УГС 38.00.00 Экономика и управление, 43.00.00 Сервис и туризм ГБПОУ «ВЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 7 |
| 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ | 14 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 16 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ 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 работников службы бронирования и продаж** и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные 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 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 |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
|---------|--|
| ВД 4 | организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж |
| 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 |

1.1.3 Перечень личностных результатов

| Код личностных результатов реализации программы воспитания | Личностные результаты |
|--|--|
| Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности | |
| ЛР 13 | Соблюдающий принципы профессиональной этики сотрудников гостиничного сервиса и туризма: ответственности, объективности, честности, независимости, противодействия коррупции и нечестной конкуренции, уважения к людям, |

| | |
|---|--|
| | поддерживающий ценности гостеприимства, дружелюбия и порядочности. |
| ЛР14 | Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: продвигающий услуги гостиничного предприятия, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей, умеющий принимать решение в условиях риска и неопределенности, ведущий здоровый образ жизни для формирования привлекательного профессионального образа сотрудника. |
| ЛР15 | Открытый к текущим и перспективным изменениям в индустрии гостеприимства и туризма. |
| Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации | |
| ЛР16 | Осознающий культурно-историческое наследие Волгоградской области, готовый его сохранять, поддерживать и развивать для формирования положительного имиджа региона. |
| ЛР17 | Готовый активно участвовать в развитии сферы гостеприимства и туризма Волгоградской области. |
| ЛР 18 | Проявляющий стремление к переобучению, непрерывному образованию, к инновациям. Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики. |
| Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями | |
| ЛР 19 | Креативно мыслящий, готовый разрабатывать новые виды продукта в сфере туризма и сервиса. |
| ЛР20 | Способный анализировать производственную ситуацию и быстро принимать решения, проявляющий уважение к труду сотрудников своей организации и контрагентов. |
| Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса | |
| ЛР21 | Демонстрирующий трудовую мотивацию к основным принципам выбранной специальности, традициям и ценностям профессионального сообщества. |
| ЛР22 | Владеющий навыками самостоятельной информационно-познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности; способный и готовый к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически ее оценивать и интерпретировать. |
| ЛР 23 | Умеющий самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использующий все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; способный выбирать успешные стратегии в различных ситуациях. |
| ЛР 24 | Участвующий в реализации просветительских программ и работе молодежных объединений. |

1.1.4. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

| | |
|----------------------------|---|
| Иметь практический опыт в: | <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 |
| уметь: | <ul style="list-style-type: none"> -Осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; -Выделять целевой сегмент клиентской базы; -Собирать и анализировать информацию о потребностях целевого |

| | |
|--------|--|
| | <p>рынка;</p> <ul style="list-style-type: none"> -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. |
| знать: | <ul style="list-style-type: none"> - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; - способы управления доходами гостиницы; -особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учётом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения его конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - основы ценообразования, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; - методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; -виды отчетности по продажам |

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов -314 час.

Из них на освоение МДК -284 час.

на практики, в том числе учебную -72 час.

и производственную -72 час.

Консультации-8 час

Самостоятельная работа-4 час

промежуточная аттестация – 18 час.

.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Суммарный объем нагрузки, час. | Объем профессионального модуля, час. | | | | | | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|-------------|---|----------|------------------|--------------|----------------|-------------------|------------------------|--|
| | | | Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | | | | | | | | Самостоятельная работа | |
| | | | Обучение по МДК | | | Практики | | Консультации | Экзамен по МДК | Экзамен по модулю | | |
| | | | Всего | В том числе | | Учебная | Производственная | | | | | |
| Лабораторных и практических занятий | Курсовых работ (проектов) | 7 | | 8 | 9 | | | 10 | 11 | 12 | | |
| ПК 4.1–4.3 ОК 01-11 | Раздел ПМ 1. Технология текущей деятельности работников службы бронирования и продаж | 270 | 113 | 61 | | 72 | 72 | 6 | 3 | | 4 | |
| ОК 10 | Раздел ПМ 2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж | 32 | 27 | 27 | | | | 2 | 3 | | - | |
| | Экзамен по модулю | 12 | | | | | | | | | 12 | |
| | <i>Всего:</i> | 314 | 140 | 88 | | 72 | 72 | 8 | 6 | 12 | 4 | |

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

| Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов. | Объем часов |
|--|--|-----------------|
| 1 | 2 | 3 |
| Раздел ПМ 1. Технология текущей деятельности работников службы бронирования и продаж | | |
| МДК 04.01. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта | | 126 |
| Введение. Повторение. Подготовка к освоению ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж | | 2 |
| Тема 1.1. Организация работы службы бронирования | Содержание учебного материала | 4 |
| | 1.Служба бронирования: цели, основные функции, состав персонала, стандартное оборудование. Проблемы службы бронирования. | ЛР 13-24 |
| | 2.Требования к обслуживающему персоналу. Организация рабочего места службы бронирования. Стандарты качества обслуживания. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации | |
| | Практические занятия | |
| Тема 1.2. Бронирование номеров в гостинице | Содержание учебного материала | 10 |
| | 1.Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. | ЛР 13-24 |
| | 2.Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Способы гарантированного бронирования. Способы бронирования. Способы резервирования мест в гостиницах. | |
| | 3.Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. Бронирование с использованием Интернета и туроператора. | |
| | Практические занятия 2 | |
| Тема 1.3. Оформление заявок на бронирование | Содержание учебного материала | 10 |
| | 1.Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Виды оплаты бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании | ЛР 13-24 |

| | | |
|--|---|---------------|
| | 2.Взаимодействие гостиниц с различными организациями. Особенности взаимодействия гостиниц с туроператорами, организациями, компаниями. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки операторов по бронированию. | |
| | Практические занятия 3 | |
| | Оформление заказов на бронирование. Аннуляция бронирования при гарантированном и негарантированном бронировании. Взаимодействие гостиниц с различными организациями. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Решение ситуационных задач по ошибкам операторов по бронированию. | 6 |
| Тема 1.4. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования | Содержание учебного материала | 8 ЛР 13-24 |
| | 1.Формы документации в деятельности службы бронирования. Отчеты по бронированию. | |
| | 2.Принципы взаимодействия службы бронирования с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и другими отделами гостиницы. | |
| | Практические занятия 4 | |
| | Оформление отчетов по бронированию гостиничных услуг. Взаимодействие службы бронирования с другими отделами гостиницы. Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей | 4 |
| Тема 1.5. Характерные особенности гостиничного продукта | Содержание учебного материала | 8 ЛР 13-24 |
| | 1.Понятие гостиничного продукта, гостиничный продукт как комплекс услуг. Жизненный цикл гостиничного продукта. Характеристики и отличительные особенности гостиничного продукта. Способы позиционирования гостиницы, выделение ее конкурентных преимуществ. | |
| | Практические занятия 5 | 6 |
| | Определение конкурентоспособности гостиничного продукта, разработка мероприятий по ее повышению Анализ внутренней среды гостиничного предприятия. Составление матрицы SWOT-анализа. Изучение жизненного цикла гостиничного продукта как решение трех крупных проблем, встающих перед гостиницами. Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания в гостиничной индустрии. | |
| Тема 1.6. Классификация потребностей гостя, запросы и предпочтения потребителя | Содержание учебного материала | 6 ЛР 13-24 |
| | 1.Понятие запросов и предпочтений потребителя в гостиничной индустрии | |
| | 2.Основные системы классификации потребностей гостя | |
| | Практические занятия 6 | |
| | Выявление потребностей гостей по запросу. Разработать анкету для выявления запросов и предпочтений потребителя | 2 |
| Тема 1.7. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного Бизнеса | Содержание учебного материала | 8 ЛР 13-24 |
| | 1.Определение потребительских ценностей в сфере гостиничного бизнеса | 4 |
| | 2.Особенности маркетингового исследования потребительского поведения | |

| | | |
|--|--|----------|
| | Практические занятия 7 | |
| | Критерий оценки качества гостиничного продукта как степень удовлетворения потребностей потребителя. Семинар «Система социологических исследований в гостиничном бизнесе». Оценка опыта потребителей и варианты действий предприятия в области маркетинга | 4 |
| Тема 1.8. Методы изучения и оценки (анализа) потребительских запросов и предпочтений | Содержание учебного материала | 8 |
| | 1.Методы изучения и оценки потребительских запросов и предпочтений | ЛР 13-24 |
| | 2.Методы прогнозирования предпочтений и запросов потребителей. | |
| | | 2 2 |
| | Практические занятия 8 | |
| | Маркетинговое исследование потребительских запросов и предпочтений. Разработка анкеты на оценку качества предоставляемых услуг отеля | 4 |
| Тема 1.9. Определение потребительских ценностей и удовлетворения потребителей | Содержание учебного материала | 6 |
| | 1.Определение потребительских ценностей и удовлетворения потребителей. Изучение и анализ системы ценностей потребителей | ЛР 13-24 |
| | Практические занятия 9 | |
| | Методы измерения степени удовлетворения потребителя. Семинар «Модели кросс-культурного поведения» | 4 |
| Тема 1.10. Сегмент рынка и позиционирование гостиничного продукта | Содержание учебного материала | 8 |
| | 1.Рынок гостиничных услуг. Понятие и значение сегментации рынка гостиничных услуг. Характеристика признаков и методов сегментации. | ЛР 13-24 |
| | Практические занятия 10 | |
| | Выявление перспективных сегментов рынка гостиничных услуг. Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства. Семинар «Позиционирование гостиничных продуктов, понятие и значение». Методы управления продажами с учетом сегментации рынка. | 6 |
| Тема 1.11. Формирование номенклатуры услуг и управление номенклатурой услуг в гостинице | Содержание учебного материала | 8 |
| | 1.Понятия «ассортиментные группы и единицы гостиничных продуктов и услуг», «ассортиментная политика гостиницы». | ЛР 13-24 |
| | 2.Методы управления номенклатурой услуг в гостинице. Анализ и управление текущим состоянием запасов по номенклатуре и ассортименту в гостинице. | |
| | Практические занятия 11 | |
| | Показатели широты, глубины и насыщенности ассортимента. Номенклатура основных групп показателей качества гостиничных услуг. | 4 |
| Тема 1.12. Особенности продаж номерного | Содержание учебного материала | 4 |
| | 1.Система продвижения и каналы распределения основных гостиничных услуг. Каналы сбыта основных | ЛР 13-24 |

| | | |
|--|--|-----------------|
| фонда гостиницы | гостиничных услуг. Прямые продажи, агентские продажи основных гостиничных услуг. Кросс-продажи | |
| | Практические занятия 12 | |
| | Определение факторов, влияющие на разработку и объём продаж гостиничного продукта | 2 |
| Тема 1.13. Особенности продаж дополнительных услуг гостиницы | Содержание учебного материала | 8 |
| | 1. Система продвижения и каналы распределения дополнительных гостиничных услуг. Каналы сбыта дополнительных гостиничных услуг. Прямые продажи, агентские продажи дополнительных услуг | ЛР 13-24 |
| | 2. Виды отчетности по продажам гостиничного продукта | |
| | Практические занятия 13 | |
| | Определение характеристик и оптимальной номенклатуры основных и дополнительных услуг гостиницы. Планирование и прогнозирование продаж гостиничного продукта. | 4 |
| Тема 1.14. Специфика ценовой политики гостиницы <i>2 семестр</i> | Содержание учебного материала | 8 |
| | 1. Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия, особенности ценообразования в гостиничном бизнесе. Выбор методов ценообразования. Виды тарифных планов в гостинице. | ЛР 13-24 |
| | 2. Тарифная политика гостиниц. Методика расчёта базисной цены гостиничного продукта. Формирование ценовой политики гостиницы, характеристика и порядок применения скидок | |
| | Практические занятия 14 | |
| | Анализ ценовой политики конкурентов. Семинар «Ценовые стратегии в гостиничном бизнесе». | 4 |
| Тема 1.15. Специфика рекламы услуг и гостиничного продукта | Содержание учебного материала | 7 |
| | 1. Реклама гостиничных предприятий, её роль и значение, функции, виды, правовая база. Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, e-mail-маркетинг). Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования. PR: понятие, назначение, виды мероприятий. Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. | ЛР 13-24 |
| | Практические занятия 15 | |
| | Организация рекламной кампании в гостиничном предприятии. Оценка использования рекламы в гостинице, соответствие бренду. Разработка рекламной программы гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы. Семинар «Позиционирование отеля на рынке гостиничных продуктов и услуг». | 5 |
| Самостоятельная работа при изучении МДК 04.01. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта | | 4 |
| 1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, составления опорных конспектов, подготовка докладов: Подготовка доклада на тему: «Роль службы бронирования в гостиничном бизнесе» Доклад: «Централизованная система бронирования: присоединенная и не присоединенная». Доклад «Правила ведения телефонных переговоров» Доклад: «Автоматизированная система гостиниц» Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице. Оформление заказов на бронирование. | | |
| Консультации МДК 04.01. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта | | 6 |

| | | |
|---|---|------------------------|
| Промежуточная аттестация МДК 04.01. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта | | 3 |
| МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж | | 32 |
| Введение. Повторение. Подготовка к освоению Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж | | 2 |
| Тема 2.1 Бронирование номера | Содержание учебного материала. Практические занятия | |
| | 1. Обслуживание клиентов. Типы гостиничных номеров. Бронирование и подтверждение брони номера. Грамматика: Past Passive. Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме. Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте 2. Активизация изученного материала в упражнениях. Развитие навыка письма. Временные формы глагола в английском языке. | 10 ЛР 13-24 |
| Тема 2.2 Способы бронирования и продаж | Содержание учебного материала. Практические занятия | |
| | 1. Обслуживание клиентов. Типы гостиничных номеров. Бронирование и подтверждение брони номера. Грамматика: Past Passive. Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме. Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте 2. Интернет ресурсы в бронировании номера. Активизация навыка говорения. Монологическая речь по изученной теме с использованием профессиональной терминологии. | 8 ЛР 13-24 |
| Тема 2.3 Основные аспекты бронирования номеров | Содержание учебного материала. Практические занятия. | |
| | 1. Схема бронирования. Лексика темы. Практика речи: диалоги по теме. Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме. Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте. 2. Активизация изученного материала в упражнениях. Развитие навыка письма. Речевой этикет. Активизация навыка говорения по изученной теме с использованием профессиональной терминологии | 7 ЛР 13-24 |
| | 3. Контрольная работа в форме дифференцированного зачета | |
| | | - |
| Консультации МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж | | 2 |
| Промежуточная аттестация МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж | | 3 |
| Учебная практика Виды работ: Бронирование: 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 | | 72 |

| | |
|--|----|
| <p>11.Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>12.Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>13.Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>14.Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>15.Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>16.Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>17.Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>18.Создание отчетов по бронированию 19.Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p> <p>Продажи:</p> <p>1 Знакомство с работой сотрудников службы продажи и маркетинга ;</p> <p>2.Выявление и анализ спроса на гостиничные услуги.</p> <p>3.Анализ особенности поведения потребителей гостиничных услуг.</p> <p>4.Анализ информации о рынке предложений гостиничных продуктов.</p> <p>5.Создание базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков.</p> <p>6.Выявление конкурентов гостиничного предприятия.</p> <p>7.Определение характеристик гостиничного продукта и его оптимальную номенклатуры.</p> <p>8.Выявление каналов сбыта гостиничного предприятия.</p> <p>9.Определение стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания</p> <p>10. Анализ ценовой политики гостиницы и ее конкурентов.</p> <p>11.Анализ эффективности используемых в гостинице рекламных средств и текстов.</p> | |
| <p>Производственная практика итоговая по модулю</p> <p>Виды работ</p> <p>1.Организация рабочего места службы бронирования.</p> <p>2.Оформление и составление различных видов заявок на бронирование.</p> <p>3.Подтверждения бронирования.</p> <p>4.Осуществление гарантированного бронирования различными методами.</p> <p>5.Ведение учета и хранение отчетных данных.</p> <p>6.Составление подтверждения бронирования. 7. Аннулирование бронирования.</p> <p>8. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказов на бронирование номеров.</p> <p>9.Консультирование потребителя.</p> <p>10. Оформление счетов</p> <p>11.Ведение телефонных переговоров</p> <p>12. Выявление, формирование и стимулирование спроса на гостиничные услуги.</p> <p>13. Разработка маркетинговых мероприятий</p> | 72 |
| <p>Экзамен по модулю</p> | 12 |

| | |
|---------------|------------|
| Bcero: | 314 |
|---------------|------------|

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения: «Тренинговые кабинеты и кабинеты специальности 43.02.14»

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- 30 посадочных мест;
- рабочее место преподавателя;
- комплект образцов документов по бронированию гостиничных услуг;
- комплект учебно-методической документации.
- программное обеспечение общего и профессионального назначения

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (концентрированную) в структурном подразделении гостиницы.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Печатные издания

1. Безкоровайная Г.Т., Соколова Н.И., Койранская Е.А., Лаврик Г.В. Planet of English: Учебник английского языка для Учреждений СПО:(+CD)(3-е издание)[Текст]:учебник / Н.П. Галкина ;редактор Дж.Даффи - М.: Академия, 2020.-256 с
2. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб.пособие/ Д. Г. Брашнов. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2020 г. - 224с.
3. Барышев, А.Ф. Маркетинг : учеб. для студ. учреждений сред.проф.образования / А. Ф. Барышев. - М.: Издательский центр "Академия", 2021 г. – 224с.
4. Гончарова, Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса [Текст]: учебное пособие для студ.учереждений ср.проф.образования / Т.А.Гончарова - М.: Академия, 2021.-144 с.
5. Гончарова, Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса[Текст]: учебное пособие для студ.учереждений ср.проф.образования / Т.А.Гончарова - М.: Академия, 2020.-144
6. Ехина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах.[Текст]: учебник / М.А.Ехина - М.: Академия, 2020.- 240с
7. Ехина М.А. Бронирование гостиничных услуг.[Текст]:учебник для студ.учереждений сред.проф.образования/ М.А.Ехина - М.: Академия, 2020.- 240с
8. Можаяева, Н.Г.Гостиничный сервис[Текст]: учебник / Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек ; Н.Г.Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М : Альфа - М: ИНФРА - М, 2020г. - 240 с.
9. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта [Текст]: учеб.пособие / Е. И. Мазилкина ; Е.И.Мазилкина. - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2020г. - 207с.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Васильева, Е. А. Система маркетинговых исследований и информации в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. А. Васильева, Я. О. Гришанова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 70 с. — 978-5-4486-0198-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71588.html>
2. Маркетинг в гостиничном бизнесе : методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки «Гостиничное дело» / сост. О. В. Шпырня. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 41 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/77960.html> (дата обращения: 23.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Муртузалиева, Т. В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма : учебно-практическое пособие для бакалавров / Т. В. Муртузалиева, Т. П. Розанова, Э. В. Тарасенко. — М. : Дашков и К, 2019. — 166 с. — ISBN 978-5-394-02710-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85699.html> (дата

обращения: 23.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

5. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

6. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, С. В. Корнеевец, И. И. Драгилева. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 205 с. — ISBN 978-5-394-02545-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75217.html> (дата обращения: 23.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

7. Семиглазов, В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семиглазов. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2020. — 164 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html>

8. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — М. : Дашков и К, 2019. — 250 с. — ISBN 978-5-394-03140-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85432.html> (дата обращения: 23.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3.2.3. Дополнительные источники

1. Корнеев, Н.В. Технологии гостиничной деятельности[Текст]: учебник / Н.В.Корнеев, Ю.В. Корнеева. - М. : Издательский центр «Академия», 2020. – 288 с.

2. Организация гостиничного дела[Текст]: учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 432 с.

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

Входной контроль знаний и умений, сформированных в ходе получения среднего общего образования, осуществляется в форме *письменной проверочной работы* с учетом их дальнейшего применения при формировании общих и профессиональных компетенций в рамках ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

4.1 Результаты сформированности общих и профессиональных компетенций

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
|--|---|--|
| ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | -точность расчетов показателей продаж, правильный выбор методик расчета; – правильность выбора, оформления бланков; – правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; | Наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | правильность процесс работы службы бронирования и продаж – адекватность распределения заданий сотрудников службы бронирования и продаж, уровню квалификации персонала; – правильность составления должностной инструкции; – правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; – адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; | Наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества продажи гостиничного продукта | – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; – адекватность проведения оценки выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж - адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке; - владение лексическим и грамматическим минимумом; | Наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. |

| | | |
|---|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей; - демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор; - соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче; - логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; -уместное использование лексических единиц и грамматических структур. | |
| ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | <ul style="list-style-type: none"> – 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 | Наблюдение и оценка в процессе выполнения: <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. |
| ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | <ul style="list-style-type: none"> – оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, 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; | Наблюдение и оценка в процессе выполнения: <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. |
| ОК 03 Планировать и | <ul style="list-style-type: none"> – актуальность используемой | Наблюдение и оценка в |

| | | |
|--|--|--|
| реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | нормативно-правовой документации по профессии; – точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии | процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. |
| 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 деятельности | Наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. |
| 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 | Наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. |
| 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 | Наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. |
| ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | -адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности | Наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | – 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 | |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p> | |
| <p>ОК 1 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p> | <p>- определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности</p> <p>- презентовать бизнес-идею</p> <p>- определять источники финансирования</p> <p>- применять грамотные кредитные продукты</p> | <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p> |

4.2 Критерии личностных результатов выпускника

| Код личностных результатов реализации программы воспитания | Личностные результаты | Критерии, отражающие достижение ЛР |
|--|--|--|
| Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности | | |
| ЛР 13 | <p>Соблюдающий принципы профессиональной этики сотрудников гостиничного сервиса и туризма: ответственности, объективности, честности, независимости, противодействия коррупции и нечестной конкуренции, уважения к людям, поддерживающий ценности гостеприимства, дружелюбия и порядочности.</p> | <p>-Соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики;</p> <p>-Оценка собственного продвижения, личного развития;</p> |
| ЛР 14 | <p>Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: продвигающий услуги гостиничного предприятия, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей, умеющий принимать решение в</p> | <p>- Демонстрация интереса к будущей профессии;</p> <p>-Проявление высокопрофессиональной трудовой активности;</p> <p>-Демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;</p> <p>-Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;</p> <p>-Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;</p> <p>-Демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры, здоровья обучающихся;</p> |

| | | |
|---|---|---|
| | условиях риска и неопределенности, ведущий здоровый образ жизни для формирования привлекательного профессионального образа сотрудника. | |
| ЛР 15 | Открытый к текущим и перспективным изменениям в индустрии гостеприимства и туризма. | -Демонстрация интереса к будущей профессии; -Проявление высокопрофессиональной трудовой активности; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; оценка собственного продвижения, личного развития |
| Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации | | |
| ЛР 16 | Осознающий культурно-историческое наследие Волгоградской области, готовый его сохранять, поддерживать и развивать для формирования положительного имиджа региона. | -Проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества; -Участие в реализации просветительских программ, поисковых, археологических, военно-исторических, краеведческих отрядах и молодежных объединениях |
| ЛР 17 | Готовый активно участвовать в развитии сферы гостеприимства и туризма Волгоградской области. | -Демонстрация интереса к будущей профессии; -Проявление высокопрофессиональной трудовой активности; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; |
| ЛР 18 | Проявляющий стремление к переобучению, непрерывному образованию, к инновациям. Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики. | -Демонстрация интереса к будущей профессии; -Оценка собственного продвижения, личного развития; -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; -Демонстрация приобретенных предпринимательских компетенций при приобретении необходимых предпринимательских компетенций. |
| Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями | | |
| ЛР 19 | Креативно мыслящий, готовый разрабатывать новые виды продукта в сфере туризма и сервиса. | -Демонстрация интереса к будущей профессии; -Оценка собственного продвижения, личного развития; -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; |
| ЛР 20 | Способный анализировать производственную ситуацию и | - Демонстрация интереса к будущей профессии; -Оценка собственного продвижения, личного |

| | | |
|--|--|--|
| | быстро принимать решения, проявляющий уважение к труду сотрудников своей организации и контрагентов. | развития; -Конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде; -Соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, руководителями практики. |
| Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса | | |
| ЛР21 | Демонстрирующий трудовую мотивацию к основным принципам выбранной специальности, традициям и ценностям профессионального сообщества. | -Демонстрация интереса к будущей профессии; -Оценка собственного продвижения, личностного развития; -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; |
| ЛР22 | Владеющий навыками самостоятельной информационно-познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности; способный и готовый к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически ее оценивать и интерпретировать. | -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Участие в исследовательской и проектной работе; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; |
| ЛР 23 | Умеющий самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использующий все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; способный выбирать успешные стратегии в различных ситуациях. | -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; |
| ЛР 24 | Участвующий в реализации просветительских программ и работе молодежных объединений. | -Оценка собственного продвижения, личностного развития; -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; проявление высокопрофессиональной трудовой активности; -Демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа |

