

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.01.2023 18:51:42
Уникальный программный ключ:
672b4df4e1ca30b0f6cad5b6309d064a94afcfdbc652d927620ac07f8fdabb79

**АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
МФЮА»**

СОГЛАСОВАНО
Протокол согласования с
Турфирмой МПО «Империя»
от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА
от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников
службы бронирования и продаж**

для специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»

Протокол № 5 от 15 апреля 2022 г.

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Иностранные языки»

Протокол № 5 от 15 апреля 2022 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа разработана на основе оценочных материалов для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции № E57 «Администрирование отеля».

Заведующий кафедрой Родина Е.Е., к.э.н.

Заведующий кафедрой Ширяева Н.Н., к.п.н.

Разработчик: Консовский А.А., преподаватель МФЮА

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИО- НАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	19

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа предназначена для освоения компетенции Е57 «Администрирование отеля» и разработана на основе перечня знаний, умений, навыков в соответствии со спецификацией стандарта компетенции.

1.2. 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 профессиональные компетенции, общие компетенции.

1.2.1 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 языках.

1.2.2 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.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт в	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	осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
знать	структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; принципы создания системы "лояльности" работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

объём образовательной программы 506 часа, в том числе:

занятия во взаимодействии с преподавателем - 306 час;

учебной практики – 72 часа;

производственной практики (по профилю специальности) – 72 часа;

самостоятельной работы обучающегося– 20 часов;

консультации – 6 часов;

промежуточная аттестация – 30 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Общий объем нагрузки, акад. Ч.	В форме практической подготовки	Объем образовательной программы в академических часах							
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа	Консультации	Промежуточная аттестация	Практика	
				Всего	в том числе					Учебная	Производственная
					лабораторные работы и практические занятия	курсовая работа (проект)					
ПК 4.1. -4.3. ОК 01-05, 07, 09,10	МДК.04.01 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта	295		270	92	30	16	3	6		
ПК 4.1. -4.3. ОК 01-05, 07, 09,10	МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	49		36	36		4	3	6		
ПК 4.1. -4.3. ОК 01-05, 07, 09,10	Учебная практика	72	72							72	
	Производственная практика	72	72								72
Экзамен по модулю		18							18		
ВСЕГО		506	144	306	128	30	20	6	30	72	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов (МДК) и тем 1	Содержание учебного материала, лабораторные работы, практические занятия, самостоятельная работа студентов, курсовая работа (проект) 2	Объем часов 3
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		
МДК 04.01 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта		506
Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	<p>Содержание</p> <p>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</p> <p>Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.</p> <p>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.</p> <p>Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж. Стандартное оборудование службы бронирования и продаж. Самопрезентация.</p>	20
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	<p>Содержание</p> <p>Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров.</p> <p>Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.</p> <p>Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>Понятие клиентоориентированности. Создание благоприятного настроения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей</p> <p>Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.</p>	20
<p>Самостоятельная работа по разделу 1</p> <p>Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж</p> <p>Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.</p> <p>Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта</p> <p>Определение задач управления каналами продаж (сбыта)</p> <p>Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг</p> <p>Техники, повышающие эффективность телефонного разговора</p> <p>Особенности проведения переговоров с представителями разных стран</p> <p>Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы</p>		6
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах		

Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание	30
	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	
	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологией 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	
	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	
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	Содержание	20
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов.	
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.	
	Программы лояльности; клиентские мероприятия	
	Прямые и не прямые каналы бронирования	
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.	
	Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	
	Практические занятия	44
	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	4
	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	4
	Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	4
	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	4
	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	4
	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	4
	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	4
Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	4	
Формирование пакетов услуг гостиницы	4	
Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	4	
Формирование программ лояльности клиентов	4	
Тема 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	Содержание	14
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	

	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	
	Практические занятия	24
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	8
	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	8
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	8
Тема 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Содержание	14
	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.	
	Практические занятия	12
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг	2
	Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.	4
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе	2
Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	2	
Самостоятельная работа по разделу 2		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.		
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		
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	Содержание	30
	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.	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	
	Практические занятия	12
	Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	6
	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.	6
Самостоятельная работа по разделу 3		2
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		
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту)		30
Выбор темы курсовой работы		
Основные требования к оформлению работы		
Основные правила представления введения и понятийного аппарата.		
Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы.		
Правила изложения и представления материала.		
Основные требования к написанию практической части курсовой работы.		
Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.		
Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.		

Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками
Основные правила к написанию заключения
Индивидуальные консультации.
Защита курсовой работы.

Тематика курсовых работ (проектов):

1. Значение Онлайн-бронирования. Анализ гостиниц и туристических комплексов города (области, края, региона), осуществляющих онлайн-бронирование.
2. Технология бронирования номеров и мест в гостиниц
3. Организация работы службы бронирования в гостинице
4. Система бронирования гостиничных услуг. Бронирование - как важный канал сбыта
5. Анализ жалоб и конфликтов при обслуживании потребителей гостиничных услуг, способы разрешения конфликтов
6. Анализ работы службы бронирования в гостинице
7. Служба приема и размещения гостей в гостиницах и туристических комплексах
8. Организация служб бронирования гостиничных услуг
9. Проблемы службы приема и размещения в гостинице
10. Компьютерные системы бронирования на предприятиях индустрии гостеприимства
11. Технология регистрации граждан в российской гостинице
12. Организация бронирования номеров и мест в гостинице
13. Анализ эффективности работы службы бронирования
14. Особенности организации работы службы приема и размещения зарубежного отеля
15. Взаимосвязь службы бронирования с другими службами отеля.
16. Стандарты службы бронирования: значение, содержание, порядок разработки и утверждения.
17. Требования к персоналу службы бронирования Российских гостиниц и зарубежных отелей.
18. Договорные отношения гостиниц и туроператоров по вопросам бронирования номеров или мест в гостинице.
19. Особенности бронирования номеров или мест в туристских комплексах и гостиницах, расположенных в курортных зонах.
20. Особенности бронирования номеров или мест в зарубежных гостиницах.
21. Интернет-бронирование: международные и российские системы бронирования.
22. Договорные отношения ведомственных гостиниц по вопросам бронирования номеров или мест в гостинице.
23. Разработка информационного материала для потребителей о бронировании гостиничных услуг.
24. Изучение особенностей правового регулирования онлайн-бронирования в Российской Федерации.
25. Технологический цикл бронирования номеров в гостинице.
26. Совершенствование работы службы приема и размещения гостиницы.
27. Анализ коммуникационных процессов службы бронирования в гостинице.
28. Бронирование услуг в туристской деятельности.
29. Технология бронирования номерного фонда и размещения гостей.
30. Современные технологии гостиничного хозяйства.
31. Проблемы и перспективы использования систем бронирования для повышения эффективности обслуживания туризма.
32. Международные системы бронирования.
33. Организация работы службы бронирования в гостинице.
34. Совершенствование технологии бронирования номеров в гостинице.

Самостоятельная работа студентов над курсовой работой (проектом)		6
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		
МДК 04.02. Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		49
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		
Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	Практические занятия	14
	Суть и характеристики процесса бронирования.	
	Роль службы бронирования в процессе обслуживания гостей.	
	Технология процесса бронирования: заявка на бронирование, определение номеров, регистрация заказа, подтверждение бронирования, составление отчета по бронированию.	
	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.	
	Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение текста по теме, вопросы и ответы по содержанию.	
	Составление диалогов.	
	Развитие навыков устной речи.	
	Практика устной речи.	
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах		
Тема 2.1. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке на английском языке	Практические занятия	10
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке 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	

	<p>группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала 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.</p>	
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		
Тема 3.1. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	<p>Практические занятия</p> <p>Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностраный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер; иностраный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; представитель пишет, что иностранная компания хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; представитель пишет, что иностранная компания 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. Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства в ситуациях, связанных с бронированием и продажами.</p>	12
Самостоятельная работа	Выполнение лексико-грамматических упражнений, подготовка сообщений, докладов, рефератов, презентаций, проектов, решение ситуационных задач, контрольных заданий, подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм, работа с литературой, источниками сети Интернет, письменные домашние задания.	4
Консультации		6
Комплексный экзамен по МДК.04.01 и МДК 04.02		12
Учебная практика		72
Виды работ:	<p>Организация рабочего места Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования; Оформление бронирования с использованием телефона Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p>	

<p>Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Создание отчетов по бронированию Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	
<p>Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ: Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 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 Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Оформление принятых заявок на резервирование номеров Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Внесение изменений в заказ на бронирование Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	72
Экзамен по модулю	18
Всего	506

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж - стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования - компьютер - стойка ресепшн - телефон - многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) - сейф - POS-терминал - шкаф для папок - детектор валют - лотки для бумаг
Английский клуб - доска классная - стол преподавателя - кресло для преподавателя - комплекты учебной мебели - проектор - демонстрационные наглядные пособия
Библиотека, читальный зал с выходом в интернет - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему
Актный зал - специализированные кресла для актовых залов - сцена - трибуна - мультимедиапроектор - компьютер - технические средства, служащие для представления информации большой аудитории - видео увеличитель (проектор) - демонстрационное оборудование и аудиосистема - микрофоны
Помещение для самостоятельной работы и курсового проектирования - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 338 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/456732>

Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/451272>

Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (В1): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Профес-

сиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/453934>

Дополнительные источники:

Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/467368>

Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/451271>

Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/456345>

Купцова, А. К. Английский язык для менеджеров и логистов (B1-B2): учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Купцова, Л. А. Козлова, Ю. П. Волынец; под общей редакцией А. К. Купцовой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 355 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09213-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/450944>

Интернет-ресурсы

<http://www.hotelnews.ru>

<http://allhotels.ru/>

<https://www.amadeus.ru/>

<http://www.gaomoskva.ru>

<http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

[«Федерация рестораторов и отельеров \(ФРиО\)».](#)

[Ассоциация Рестораторов и Отельеров РТ.](#)

[PRO.Hotel — портал про гостиничный бизнес.](#)

[«Современный отель» — все об управлении гостиничным бизнесом.](#)

Виртуальные путешествия

- [Виртуальная экскурсия по отелю «Park Hotel».](#)
- [Виртуальные экскурсии по улицам городов мира.](#)
- [Виртуальные путешествия по всему миру.](#)
- [3D-путешествия по городам мира.](#)
- [Лучшие приложения для виртуальных путешествий по Земле.](#)

Конференции, выставки

- [Выставки по тематике «Гостиничное и ресторанное дело».](#)

Периодические издания

ЭБС IPRbooks

1. Сервис plus Российский государственный университет туризма и сервиса

2. Сервис в России и за рубежом Российский государственный университет туризма и сервиса

3.3. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета (<http://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала имеются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию МФЮА для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;
- действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

При необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ОВЗ необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с уче-	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата

том особенностей социального и культурного контекста.	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Тестирование	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Собеседование	
	Экзамен	
	Ролевая игра	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Ситуационная задача	
Практическая работа	Экспертное наблюдение	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Виды работ на практике	
	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Ролевая игра	Оценка процесса
	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Ролевая игра	Оценка процесса
	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Ролевая игра	Оценка процесса
	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата