

ДЕПАРТАМЕНТ ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Нижегородской области  
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ  
БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

**Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело**

Красные Баки  
2020 г.

---

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.04 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж разработана на основе федерального государственного стандарта по специальности среднего профессионального образования по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело

Организация разработчик: ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж»

Разработчик: Галибина В.А. преподаватель ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж»

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии

по укрупненной группе специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол № 1 от «31» августа 2020 года

Председатель *Дубицкая Ю.С.* /Дубицкая Ю.С./

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

## 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 сотрудников службы бронирования и продаж**» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело 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 языке.

### 1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

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

### 1.2.3 В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический	в:
--------------------	----

опыт	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;</li> <li>- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</li> <li>- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</li> </ul>
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>- выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</li> <li>- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>- планировать и прогнозировать продажи;</li> <li>- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</li> </ul>
знать:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;</li> <li>- способы управления доходами гостиницы;</li> <li>- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;</li> <li>- особенности работы с различными категориями гостей;</li> <li>- методы управления продажами с учётом сегментации;</li> <li>- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</li> <li>- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</li> <li>- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;</li> <li>- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;</li> <li>- методы максимизации доходов гостиницы;</li> <li>- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</li> <li>- виды отчетности по продажам.</li> </ul>

### **1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – **412**

Из них на освоение МДК 04.01 – **168 часов**, МДК04.02 – **46 часов**,

на практики учебную - **108 часа** и производственную - **72 часа**

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля *	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		Промежуточная аттестация (экзамен)		
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	Производственная, часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	экзамен	консультации	
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (работа)*, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
ПК 4. 1., 4.2., 4.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организация и технологии работы службы бронирования и продаж, в том числе с использованием иностранного языка	<b>322</b>	<b>194</b>	82	<b>24</b>	<b>20</b>	14	<b>108</b>		-	-	
	<b>Производственная практика (по профилю специальности), часов</b>	<b>72</b>								<b>72</b>		
	<b>Экзамен по модулю</b>	<b>18</b>									<b>6</b>	<b>12</b>
	<b>Всего:</b>	<b>412</b>	<b>194</b>	82	<b>24</b>	<b>20</b>	14	<b>108</b>	<b>72</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
<b>Раздел 1. Организация и технологии работы службы бронирования и продаж, в том числе с использованием иностранного языка</b>		<b>322</b>
<b>МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>		<b>168</b>
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	<p><b>Содержание</b></p> <p>Классификация гостиниц. Перспективы развития гостиничного бизнеса. Характеристика основных гостиничных служб. Жизнедеятельность гостиницы.</p> <p>Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала, оборудование. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Внутреннее взаимодействие сотрудников службы бронирования и продаж.</p> <p>Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.</p> <p><b>Тематика практических занятий</b></p> <p>Расчет показателей эффективности деятельности гостиницы.</p>	<b>16</b>
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	<p><b>Содержание</b></p> <p>Речевые стандарты при бронировании и продажах. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.</p> <p>Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений. Письменная коммуникация.</p> <p>Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.</p>	<b>18</b>

	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>6</b>
	Замена некорректных высказываний.	2
	Ведение телефонных переговоров по бронированию.	4
Тема 1.3. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	<b>Содержание</b>	<b>22</b>
	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	6
	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице.	2
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	4
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.	6
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ.	2
	<b>Контрольная работа</b>	<b>2</b>
Тема 1.4. Особенности работы с клиентами	<b>Содержание</b>	<b>22</b>
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	4
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	4
	Виды договоров (соглашений) на бронирование. Прямые и не прямые каналы бронирования. Презентация услуг гостиницы.	6
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>8</b>
	Составление договора на бронирование.	4
	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2
	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем.	2

Тема. 1.5. Документация службы бронирования и продаж.	<b>Содержание</b>	<b>18</b>
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	4
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	4
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>8</b>
	Оформление и составление заявок на бронь. Аннулирование и изменение брони.	4
	Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
Тема. 1.6. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	<b>Содержание</b>	<b>10</b>
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	4
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>2</b>
	Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг	2
Тема 1.7. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	<b>Содержание</b>	<b>22</b>
	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	2
	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	2
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	2
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>16</b>

	<p>Деловая игра «Оформление заказа на бронирование в конфликтной ситуации. Контроль и оценка действий работников »</p> <p>Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ.</p> <p>Групповое бронирование с использованием профессиональных программ.</p> <p>Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ.</p> <p>Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ.</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа. Внесение изменений в бронь при неявке и аннуляции бронирования.</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.</p>	16
	<b>Курсовой проект</b>	<b>24</b>
<b>Самостоятельная работа при выполнении курсового проекта</b>		14
<p>1. Планирование выполнения курсовой работы</p> <p>2.Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы</p> <p>3.Изучение литературных источников.</p> <p>4.Изучение и работа над материалами для написания теоретической части</p> <p>5.Изучение практических материалов</p> <p>6.Подготовка к защите курсовой работы</p>		
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>
<b>МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж</b>		<b>46</b>
Тема 2.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	<b>Содержание</b>	
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>14</b>
	1. Служба бронирования. Структура. Персонал. Введение лексики по теме «Бронирование», закрепление в упражнениях	4
	2. Лесика по теме «Туристические услуги». Выполнение упражнений с использованием лексики.	4
	3. Лексика по теме «Национальности», закрепление в упражнениях	2
	4. Транслит.Выполнение упражнений с использованием пройденного материала.	2
5. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: иностраный гость хочет индивидуально забронировать себе номер; иностраный 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	2	

	<p>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.</p>	
<p>Тема. 2.2. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке</p>	<p><b>Содержание</b>  <b>Тематика практических занятий</b></p>	<b>16</b>
	1. Введение лексики по теме «Транспорт», закрепление в упражнениях	4
	2. Лексика по теме «Городские достопримечательности»	2
	3. Лексика по теме «Направление»	2
	4. 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.	4
	<p>Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации:  заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;  заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;  заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;  заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;  заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер;  заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала 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>	4

Тема 2.3. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	<b>Тематика практических занятий</b>	
	1. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	2
	2. 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 иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	2
	3. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	2
4. Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства в ситуациях, связанных с бронированием и продажами.	2	
<b>Самостоятельная учебная работа при изучении МДК 04.02</b>		<b>6</b>
Особенности проведение переговоров с представителями разных стран Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании» на иностранном языке Презентация службы бронирования на иностранном языке Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.		
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> 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		<b>108</b>

<p>бронирования;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Оформление бронирования с использованием телефона</li> <li>5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</li> <li>6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</li> <li>7. Оформление индивидуального бронирования</li> <li>8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</li> <li>9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</li> <li>10. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</li> <li>11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> <li>12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</li> <li>13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> <li>14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</li> <li>15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</li> <li>16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</li> <li>17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</li> <li>18. Создание отчетов по бронированию</li> <li>19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</li> </ol> <p><b>Дифференцированный зачет</b></p>	
<p><b>Производственная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> <li>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</li> <li>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</li> <li>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</li> <li>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>8. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</li> <li>9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их</li> </ol>	<p><b>72</b></p>

стоимости	
10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	
11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	
12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров	
13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	
14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	
15. Внесение изменений в заказ на бронирование	
16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	
17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	
18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	
19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	
20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
<b>Дифференцированный зачет</b>	
<b>Консультации</b>	<b>12</b>
<b>Экзамен по модулю</b>	<b>6</b>
<b>Всего</b>	<b>412</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы предполагает наличие следующих кабинетов:

##### **1. Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж:**

Столы ученические, столы компьютерные, стулья ученические. Стол преподавателя, стул преподавателя. Доска аудиторная.

Интерактивная доска, проектор мультимедийный, ноутбук, МФУ-принтер, сканер, компьютеры в сборе с программным обеспечением Microsoft Office и выходом в интернет, автоматизированная система управления отелем Fidelio, электронная база «Консультант +».

##### **2. Кабинет Иностранного языка:**

Столы ученические, стулья ученические. Стол преподавателя, стул преподавателя. Доска аудиторная.

Интерактивная доска, проектор, ноутбук.

##### **3. Кабинет иностранного языка (лаборатория информатики)**

Столы ученические, стулья ученические. Стол и стул преподавателя. Доска аудиторная. Проектор, Интерактивная доска, ноутбук, компьютеры.

##### **4. Тренажерный комплекс Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.**

Стойка-ресепшн, компьютер в сборе, автоматизированная система управления отелем Fidelio, интерактивная доска, мультимедийный проектор, детектор валют, МФУ с функцией факсимильной связи, телефон; настенные часы; компьютеры в сборе с выходом в интернет и внутреннюю сеть;

шкаф для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов.

Учебная практика предполагает наличия :

Кабинета организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж. Тренажерного комплекса - Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **Основная литература**

Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, 2017 [Электронный ресурс] - <http://www.academia-moscow.ru/>- ЭБС ООО ОИЦ «Академия».

Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса: учебн. пособие для студ. учреждений СПО.-11-е изд., стер.-М.: Издательский центр «Академия»,2017.-144с

##### **Дополнительная литература**

Воробьева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса (b1):учеб.пособие для СПО/С.А. Воробьева, А.В.Киселева.-5-е изд., испр. И доп.-М.: Издательство Юрайт, 2018-192с. ,[Электронный ресурс] - <http://www.biblio-online.ru> – «ЭБС Юрайт».

Голубев А.П. Английский язык для специальности «Туризм»,2015,[Электронный ресурс] - <http://www.academia-moscow.ru/>- ЭБС ООО ОИЦ «Академия».

#### **Интернет-ресурсы**

1. <http://www.travelmole.com>
2. <http://www.hotelnews.ru>
3. <http://www.stonem.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru>
6. <http://www.gaomoskva.ru>
7. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

### **3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

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

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направления деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

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

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)	Критерии оценки
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и	Тестирование Собеседование	75% правильных ответов

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

профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса