

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северного Кавказа
высшего образования

федерального университета «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Дата подписания: 06.09.2023 16:15:41

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ
Т.А. Шебзухова

Рабочая программа профессионального модуля

**ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения очная

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. № 1552 и примерной основной образовательной программы СПО, с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

Рабочая программа профессионального модуля разработана:

Гуменная Ольга Николаевна, преподаватель колледжа

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

СОГЛАСОВАНО:

Представитель работодателя

Генеральный директор ООО «Империя»
г. Пятигорск

должность представителя работодателя, наименование
организации и город ее расположения

Меликсетян А.Г.

подпись

Фамилия, инициалы

М.П.

1. Паспорт программы профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Использование рабочей программы профессионального модуля в дополнительном профессиональном образовании не предусмотрено.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт в:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

уметь:

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

знать:

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; – методы максимизации доходов гостиницы;

- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

Всего - 781 час, в том числе:

в форме практической подготовки 514 часов;

Из них:

на освоение МДК 532 часа, в том числе:

самостоятельную работу обучающегося 10 часов;

на проведение практики, в том числе:

учебной 72 часа;

производственной 144 часа.

промежуточной аттестации – 33 часа.

2. Результаты освоения профессионального модуля

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

Код	Наименование результата обучения
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
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	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

3. Структура и содержание профессионального модуля

3.1. Тематический план профессионального модуля

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

Объем профессионального модуля, ак. ч					
		Всего часов	В т.ч. в форм	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)	Практика

Код профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	(макс. учебная нагрузка и практики)	е практ. подготовки	Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
				Всего, часов	В т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	В т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	В т.ч. курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Раздел 1. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»	249	122	240	56	-	-	-	-	-
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Раздел 2. «Продвижение и продажа гостиничного продукта»	254	136	238	64	-	4	-	-	-
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Раздел 3. «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж гостиничного продукта»	50	40	44	44		6	-	-	-
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Учебная практика	72	72						72	
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Производственная практика, часов	144	144							144
Всего:		769	514	432	298	-	10	-	72	144

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование	Содержание учебного материала, лабораторные работы и	О	Уро
		б	вень

разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	практические занятия		ь е м в ч а с а х	освоения
Раздел 1. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»				
МДК. 04.01 . «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»				
Тема 1.1 Эволюция гостиничной индустрии	Содержание		2	2
	Предпосылки развития индустрии гостеприимства. Путешествия на Древнем Востоке.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Предпосылки развития индустрии гостеприимства. Путешествия на Древнем Востоке.			
Тема 1.2 Эволюция гостиничной индустрии в России	Содержание		2	2
	Первые средства размещения средневековой Руси. Первые предприятия питания. Государственное участие в развитии средств размещения. Особенность развития гостиничной индустрии в эпоху СССР.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Первые средства размещения средневековой Руси. Первые предприятия питания. Государственное участие в развитии средств размещения. Особенность развития гостиничной индустрии в эпоху СССР.			
Тема 1.3 Современные тенденции развития	Содержание		2	
	Модели организации гостиничного дела на современном этапе развития.			2

мировой гостиничной индустрии	Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии. Значение торговой марки для гостиничных предприятий.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Модели организации гостиничного дела на современном этапе развития. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии. Значение торговой марки для гостиничных предприятий.			
Тема 1.4 Основные понятия и организация гостиничных услуг	Содержание		2	2
	Гостиничная услуга: понятие, сущность. Основные и дополнительные услуги средств размещения			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Гостиничная услуга: понятие, сущность. Основные и дополнительные услуги средств размещения.			
Тема 1.5 Роль гостиничного продукта в организации и тура	Содержание		2	2
	Гостиничный продукт: понятие, свойства. Особенность проектирования гостиничного продукта.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Гостиничный продукт: понятие, свойства. Особенность проектирования гостиничного продукта.			
Тема 1.6 Средства размещения туристов: дифференциация типизация и категоризация	Содержание		2	2
	Общие подходы к классификации. Современные классификации средств размещения.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			

	Практические занятия		2	
	Общие подходы к классификации. Современные классификации средств размещения.			
Тема 1.7 Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности в России и за рубежом	Содержание		2	2
	Понятие правового регулирования. Правовая база гостиничной деятельности			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Понятие правового регулирования. Правовая база гостиничной деятельности.			
Тема 1.8 Международные нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	Содержание		2	2
	Международная практика регулирования гостиничной деятельности. Международная стандартная отраслевая классификация.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия			
	Международная практика регулирования гостиничной деятельности. Международная стандартная отраслевая классификация.		2	
Тема 1.9 Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. ГОСТ Р 51185-11 «Средства размещения. Общие требования».	Содержание			2
	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. ГОСТ Р 51185-11 «Средства размещения. Общие требования».		2	
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия			
	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. ГОСТ Р 51185-11 «Средства размещения. Общие требования».		2	
Тема 1.10 Защита прав потребителей	Содержание		2	2
	Ответственность гостиницы за имущество гостя. Ответственность гостя за поврежденное или утраченное			

гостинично го продукта	имущество гостиницы.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия			
	Ответственность гостиницы за имущество гостя. Ответственность гостя за поврежденное или утраченное имущество гостиницы.		2	
Тема 1.11 Стандартизация, сертификация и классификация гостиниц	Содержание			2
	Классификация гостиниц по ВТІ. Процедура проведения классификации гостиниц и иных средств размещения.		2	
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия			
	Классификация гостиниц по ВТІ. Процедура проведения классификации гостиниц и иных средств размещения.		2	
Тема 1.12 Организационная структура отеля и гостиничных услуг	Содержание			2
	Понятие организационной структуры. Виды и особенность построения организационных структур отелей различных типов.		2	
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия			
	Понятие организационной структуры. Виды и особенность построения организационных структур отелей различных типов.		2	
Тема 1.13 Структурная организация средств размещения в зависимости от его вида, категории и специализации	Содержание		2	2
	Вид, категория, специализация гостиниц и их структурная организация.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия			
	Вид, категория, специализация гостиниц и их структурная организация.		2	

Тема 1.14 Основные и дополнительные службы отеля, их функции, характеристика взаимоотношения	Содержание		2
	Особенность коммуникационного процесса служб отеля.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		2
	Практические занятия		
	Особенность коммуникационного процесса служб отеля.		
Тема 1.15 Вспомогательные службы гостиницы	Содержание		2
	Инженерно-техническая служба. Бельевое хозяйство. Работа прачечной и химчистки.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		2
	Практические занятия		
	Инженерно-техническая служба. Бельевое хозяйство. Работа прачечной и химчистки.		
Тема 1.16 Управление персоналом	Содержание		2
	Структура службы управления персоналом. Функции службы управления персоналом. Формирование профессиональной культуры.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		2
	Практические занятия		
	Структура службы управления персоналом. Функции службы управления персоналом. Формирование профессиональной культуры.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
Тема 1.17 Оформление проживания иностранных граждан	Содержание		2
	Законодательные документы. Правила оформления и учет иностранных граждан.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		2
	Практические занятия		
	Законодательные документы. Правила оформления и учет иностранных граждан.		

Тема 1.18 Технологический цикл гостиничной услуги и этапы обслуживания клиента в гостинице	Содержание		2	2
	Основные этапы технологического цикла обслуживания клиентов гостиницы. Бронирование-въезд гостя-проживание гостя в отеле - выезд гостя.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
Тема 1.19 Обслуживание гостей питанием в залах ресторанов и номерах, обслуживание туристских групп	Содержание		2	2
	Правила сервировки стола, порядок подачи блюд, организации банкетов.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Правила сервировки стола, порядок подачи блюд, организации банкетов			
Тема 1.20 Классификация услуг в соответствии с классом предприятия, его специализацией	Содержание		2	2
	Типологизация гостиничных услуг. Особенность предоставления гостиничных услуг отелями различной специализации.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
Тема 1.21 Особенности обслуживания различных сегментов потребителей	Содержание		2	2
	Виды сегментов и потребителей гостиничных услуг. Характеристика потребителей гостиничных услуг			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Виды сегментов и потребителей гостиничных услуг. Характеристика потребителей гостиничных услуг			

Тема 1.22 Основные услуги и их особенности	Содержание		2	2
	Основные услуги отеля: размещение, питание. Особенность предоставления услуги размещения/питания.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Основные услуги отеля: размещение, питание. Особенность предоставления услуги размещения/питания.			
Тема 1.23 Классификация гостиничных номеров	Содержание		2	2
	Гостиничный номер. Виды и категории гостиничных номеров в зарубежной практике гостиничного бизнеса. Виды и категории гостиничных номеров отечественной практике гостиничного бизнеса.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Гостиничный номер. Виды и категории гостиничных номеров в зарубежной практике гостиничного бизнеса. Виды и категории гостиничных номеров отечественной практике гостиничного бизнеса.			
Тема 1.24 Безопасность клиентов в гостиничных комплексах	Содержание		2	2
	Функции службы безопасности. Программа профи-лактики и предотвращения чрезвычайных ситуаций. Охрана имущества гостей.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Функции службы безопасности. Программа профилактики и предотвращения чрезвычайных ситуаций. Охрана имущества гостей.			
Тема 1.25 Транспортные услуги	Содержание		2	2
	Виды транспортных услуг в отеле. Бронирование билетов, заказ такси, прокат машин.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			

	Практические занятия		2	
	Виды транспортных услуг в отеле. Технологические особенности предоставления транспортных услуг гостиничными предприятиями.			
Тема 1.26	Содержание		2	2
Организа ция экскурсион ного обслуживан ия, бизнес- обслуживан ие	Экскурсионное обслуживание в отеле. Бизнес-клиенты отеля и особенности организации их обслуживания. Разработать экскурсионную бизнес-услугу.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Экскурсионное обслуживание в отеле. Бизнес-клиенты отеля и особенности организации их обслуживания. Разработать экскурсионную бизнес-услугу.			
Тема 1.27	Содержание		2	2
Услуги спортивно- оздоровите льного направлени я	Спортивно-оздоровительные услуги и их место в структуре гостиничного продукта современного отеля. Особенность организации и предоставления спортивно-оздоровительных услуг.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Спортивно-оздоровительные услуги и их место в структуре гостиничного продукта современного отеля. Особенность организации и предоставления спортивно-оздоровительных услуг.			
Тема 1.28	Содержание		2	2
Виды информаци онных услуг	Каталоги гостиницы, информационно-рекламное оформление, информационные табло, «папка гостя»			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Каталоги гостиницы, информационно-рекламное оформление, информационные табло, «папка гостя».			
Тема 1.29	Содержание		2	2

Организац ия отдыха и развлечени й в гостинице	Анимация, ее виды и понятия. Организация отдыха и развлечения в курортных отелях. Технология организации анимационных программ.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Анимация, ее виды и понятия. Организация отдыха и развлечения в курортных отелях. Технология организации анимационных программ.			
Тема 1.30 Назначение и комплектац ия информаци онной папки	Содержание		2	2
	Разработать дизайн папки гостя. Наполнить папку информацией для существующей или виртуальной гостиницы.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Разработать дизайн папки гостя. Наполнить папку информацией для существующей или виртуальной гостиницы.			
Тема 1.31 Техника безопасност и на рабочем месте	Содержание		2	2
	Меры профилактики персонала гостиницы на рабочем месте.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Меры профилактики персонала гостиницы на рабочем месте.			
Тема 1.32 Меры противопож арной безопасност и	Содержание		2	2
	Меры противопожарной безопасности. Ответственность сотрудников.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Меры противопожарной безопасности. Ответственность сотрудников. Правила поведения персонала отеля в различных ситуациях.			
Тема 1.33 Технологич еский цикл обслуживан	Содержание		4	2
	Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное,			

ия гостей при бронировании и продажах	негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		4	
	1. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. 2. Изучение способов гарантирования бронирования.			
Тема 1.34 Способы бронирования мест в гостиницах	Содержание		2	2
	Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок.			
Тема 1.35 Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании	Содержание		4	2
	Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования после обработки для последующего использования.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		4	
	1. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и			

	негарантированном бронировании. 2. Виды оплаты бронирования.			
Тема 1.36 Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления	Содержание		2	2
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.			
Тема 1.37 Особенности работы с клиентами	Содержание		4	2
	Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		4	
	1. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. 2. Программы лояльности; клиентские мероприятия.			
Тема 1.38 Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с разными группами клиентов	Содержание		2	2
	С туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	С туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.			
Тема 1.39 Виды договоров (соглашений) на бронирование	Содержание		4	2
	О квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования.			

ие	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		4	
	1. О квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. 2. Прямые и не прямые каналы бронирования.			
Тема 1.40 Презентация услуг гостиницы	Содержание		2	2
	Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.			
Тема 1.41 Документация службы бронирования и продаж	Содержание		2	2
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.			
Тема 1.42 Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками	Содержание		2	2
	Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).			
Тема 1.43	Содержание		2	

Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.		2
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия		2
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.		
Тема 1.44	Содержание	4	2
Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Франкфуртская таблица по снижению цен на поездки. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг, управление доходами, оптимизация цены. Перебронирование(овербукинг): оптимизация объема.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия		4
	1. Франкфуртская таблица по снижению цен на поездки. 2. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование(овербукинг): оптимизация объема.		
Тема 1.45	Содержание	2	2
Цена и тариф, управление доходами (revenue management)	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.		

management). Понятие тарифа, варианты тарифов	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
	Практические занятия		2	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.			
Тема 1.46 Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	Содержание		2	2
	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями.			
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
	Практические занятия		2	
	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.			
Тема 1.47 Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	Содержание		2	2
	Ошибки оператора по бронированию.			
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
	Практические занятия		2	
	Ошибки оператора по бронированию.			
Тема 1.48 Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание		4	2
	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.			
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
	Практические занятия		4	

	1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. 2. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей.			
Тема 1.49	Содержание		2	2
Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала	Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.			
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
	Практические занятия		2	
	Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.			
Тема 1.50	Содержание		2	2
Сотрудник и 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.			
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
	Практические занятия		2	
	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.			
Тема 1.51	Содержание		4	2
Технология взаимодействия сотрудника в службы	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных			

бронирования и продаж с гостями	переговоров. Письменная коммуникация.			
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
	Практические занятия		4	
	1. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. 2. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.			
Тема 1.52	Содержание		4	2
Модели кросс-культурного поведения в бизнесе	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.			
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
	Практические занятия		4	
	1. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). 2. Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.			
	Консультации			
	Промежуточная аттестация в форме экзамена			
Раздел 2. «Продвижение и продажа гостиничного продукта»				
МДК. 04.02 . Продвижение и продажа гостиничного продукта				
Тема 2.1 Гостиничный	Содержание		2	2
	Свойства гостиничного продукта.			

продукт, как комплекс гостиничны х услуг	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Свойства гостиничного продукта.			
Тема 2.2 Особенност и гостинично го продукта	Содержание		2	2
	Отличия гостиничного продукта от товара.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Отличия гостиничного продукта от товара.			
Тема 2.3 Методы формирова ния гостиничн ого продукта	Содержание			2
	Структура гостиничного продукта.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Структура гостиничного продукта.			
Тема 2.4 Этапы формиру вания гостинич ного продукта	Содержание		2	2
	Уровни гостиничного продукта.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Уровни гостиничного продукта.			
Тема 2.5 Особенност и туристского продукта и их влияние на технологии продаж	Содержание		2	2
	Индивидуальность турпродукта. Территориальная привязка.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Индивидуальность турпродукта. Территориальная привязка.			
Тема 2.6 Особенно сти	Содержание		2	
	Теории представления продукта на рынке.			

маркетинг а гостиничн ых услуг	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Теории представления продукта на рынке.			
Тема 2.7 Потребност и человека, их классифика ция	Содержание		2	2
	Пирамида Маслоу.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Общие подходы к классификации. Современные классификации средств размещения.			
Тема 2.8 Гостиничн ый продукт как средство удовлетво рения потребнос тей людей	Содержание		-- -- -	2
	Потребности высших и низших уровней.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Потребности высших и низших уровней.			
Тема 2.9 Основные п ринципы маркетинга в гостинично м предприяти и	Содержание		2	2
	Теории маркетинга.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Теории маркетинга.			
Тема 2.10 Отдел продаж и маркетинга	Содержание		2	2
	Обязанности сотрудников отдела.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	

	Обязанности сотрудников отдела.			
Тема 2.11 Теории представле ния гостиничн ого продукта на рынке	Содержание		-- -- -	2
	Продуктовая концепция. Сбытовая концепция.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия			
	Продуктовая концепция. Сбытовая концепция.		2	
Тема 2.12 Разработка комплекса маркетинга в сфере гостинично го хозяйства	Содержание			2
	Анализ состояния рынка. Стратегии маркетинга.		2	
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия			
	Анализ состояния рынка. Стратегии маркетинга.		2	
Тема 2.13 Составляю щие комплекса маркетинга	Содержание			2
	Потребности и доходы.		2	
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия			
	Потребности и доходы.		2	
Тема 2.14 Основные элемент комплекса маркетинг а	Содержание			2
	Продукт, цена. Сбыт, продвижение.		2	
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия			
	Продукт, цена. Сбыт, продвижение.		2	
Тема 2.15 Специфик а использова ния комплекса маркетинг	Содержание		-- --	2
	Продвижение гостиничного продукта.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	

а в гостиница х	Продвижение гостиничного продукта.			
Тема 2.16 Менедже нт туристичес кой отрасли	Содержание		2	2
	Функции менеджмента в гостиничном хозяйстве.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия			
	Функции менеджмента в гостиничном хозяйстве.		2	
Тема 2.17 Специальн ые маркетинг овые программ ы и технологи и обслужива ния	Содержание		2	2
	Технологии обслуживания программы поощрения.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия			
	Технологии обслуживания программы поощрения.		2	
Тема 2.18 Гостинич ные новинки	Содержание		-- -- -	2
	Имитация, истинные новинки.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия			
	Имитация, истинные новинки.		2	
Тема 2.19 Базовые технологии и	Содержание		2	2
	Минусы базовых технологий.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия			
	Минусы базовых технологий.		2	
Тема 2.20 Ведущие технологии и	Содержание		2	2
	Использование систем поощрения.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			

	Практические занятия		2	
	Использование систем поощрения.			
Тема 2.21 Формы маркетинга гостиничного предприятия	Содержание		2	2
	Прямой маркетинг. Косвенный маркетинг.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Прямой маркетинг. Косвенный маркетинг.			
Тема 2.22 Сегментация рынка гостиничных услуг	Содержание		2	2
	Плюсы сегментации.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Плюсы сегментации.			
Тема 2.23	Содержание		--	2
Этапы сегментации рынка	Анализ рынка гостиничных услуг.		-	
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Анализ рынка гостиничных услуг.			
Тема 2.24 Критерии сегментации рынка	Содержание		2	2
	Виды критериев.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Виды критериев.			
Тема 2.25 Выбор целевого рынка	Содержание		2	2
	Параметры целевого рынка.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Параметры целевого рынка.			
Тема 2.26	Содержание		--	2

Позиционирование гостиничного продукта	Этапы позиционирования.		--	
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		-	
	Практические занятия		2	
	Этапы позиционирования.			
Тема 2.27	Содержание		2	2
Концепция маркетинга взаимоотношений	Задачи концепции маркетинга взаимоотношений.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Задачи концепции маркетинга взаимоотношений.			
Тема 2.28	Содержание		2	2
Клиентоориентированный подход в сфере продаж	Формирование лояльности потребителя.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Формирование лояльности потребителя.			
Тема 2.29	Содержание		--	2
Гостиничный продукт и его социально-экономическое значение	Четыре «Н» продукта. Четырехуровневая структурная модель продукта.		--	
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		-	
	Практические занятия		2	
	Четыре «Н» продукта. Четырехуровневая структурная модель продукта.			
Тема 2.30	Содержание		2	2
Каналы распределения туристского продукта	Прямые каналы. Опосредованный сбыт.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Прямые каналы. Опосредованный сбыт.			
Тема 2.31	Содержание		2	2
Переговоры	Правило «перехода через разряд». Метод «дробления цены».			

ры о цене	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Правило «перехода через разряд». Метод «дробления цены».			
Тема 2.32	Содержание		2	2
Косвенные каналы сбыта	Многоуровневые каналы сбыта. Турагентства и туроператоры.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Многоуровневые каналы сбыта. Турагентства и туроператоры.			
Тема 2.33	Содержание		2	2
Туристское агентство	Многоуровневые каналы в работе турагентств.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Многоуровневые каналы в работе турагентств.			
Тема 2.34	Содержание		2	2
Методы и формы реализации и турпродукта	Интенсивное, эксклюзивное распределение. Селективное распределение.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Интенсивное, эксклюзивное распределение. Селективное распределение.			
Тема 2.35	Содержание		2	2
Агентское соглашение	Формирование агентской сети.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Формирование агентской сети.			
Тема 2.36	Содержание		2	2
Лицензионное	Франшиза. Ритейлинг.			

соглашени е	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		--	-
	Франшиза. Ритейлинг.			
Тема 2.37 Выставочная деятельность	Содержание		2	2
	Организация и влияние на процессы продаж.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		--	--
	Организация и влияние на процессы продаж.		-	
Тема 2.38 Электронная коммерция в туризме	Содержание		2	2
	Нормативно- правовая база электронной коммерции. Модели электронной коммерции. Торговая интернет система.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Нормативно- правовая база электронной коммерции. Модели электронной коммерции. Торговая интернет система.			
Тема 2.39 Модели электронной коммерции	Содержание		2	2
	B2C, B2B, C2C.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	B2C, B2B, C2C.			
Тема 2.40 Модели электронной коммерции	Содержание		2	2
	Веб- витрины. Интернет-магазин.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Веб- витрины. Интернет-магазин.			
Тема 2.41	Содержание		2	2

Глобальные распределительные системы	Амадеус, Галилео, Сабре, Волдспан.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Амадеус, Галилео, Сабре, Волдспан.			
Тема 2.42 Франчайзинг как метод продвижения гостиничного продукта на рынке услуг	Содержание		2	2
	Варианты осуществления сотрудничества. Договор коммерческой концессии.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Варианты осуществления сотрудничества. Договор коммерческой концессии.			
Тема 2.43 Особенности личной продажи гостиничного продукта	Содержание		2	2
	Семь этапов личной продажи. Технологии работы продавца.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Семь этапов личной продажи. Технологии работы продавца.			
Тема 2.44 Основные направления подготовки и продавца	Содержание		2	2
	Освоение новых технологий бизнеса. Установление и поддержание конструктивного контакта с клиентом.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Освоение новых технологий бизнеса. Установление и поддержание конструктивного контакта с клиентом.			
Тема 2.45 Технологии управления контактом	Содержание		2	2
	Деловое общение. Личный контакт. Вербальный и невербальный способы общения с клиентом.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			

	Практические занятия		2	
	Деловое общение. Личный контакт. Вербальный и невербальный способы общения с клиентом.			
Тема 2.46 Исследование потребностей клиента	Содержание		2	2
	Открытые вопросы. Закрытые вопросы.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Открытые вопросы. Закрытые вопросы.			
Тема 2.47 Задачи продавца в управлении и контактом с клиентом	Содержание		2	2
	Стадия установления контакта. Деловое общение.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Стадия установления контакта. Деловое общение.			
Тема 2.48 Приемы воздействия на клиента	Содержание		2	2
	Визуальный контакт. Активное слушание.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		--	--
	Визуальный контакт. Активное слушание.			
Тема 2.49 Цели презентации. Взаимодействие покупателя и продавца на этапе презентации	Содержание		2	2
	Правила и рекомендации проведения презентации. Ведение презентации на языке выгод клиента.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Правила и рекомендации проведения презентации. Ведение презентации на языке выгод клиента.			
Тема 2.50	Содержание		2	2
	Вовлечение клиента в процесс презентации. Демонстрация			

Адресность презентации. Вовлечение клиента в процесс презентации	визуальных вспомогательных средств.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Вовлечение клиента в процесс презентации. Демонстрация визуальных вспомогательных средств.			
Тема 2.51 Работа с возражениями клиента	Содержание		2	2
	Метод «бумеранга». Опровергающие метафоры.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		--	--
	Метод «бумеранга». Опровергающие метафоры.			
Тема 2.52	Содержание		2	2
Правила работы с возражениями	Ложные возражения. Сопротивления как источники возражений.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Ложные возражения. Сопротивления как источники возражений.			
Тема 2.53 Способы и методы обработки возражений	Содержание		2	2
	Логический способ. Опровергающие метафоры.			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Логический способ. Опровергающие метафоры.			
Тема 2.54 Стимулирование клиента на покупку. «Суммирующее завершение». «Презумпция	Содержание		6	2
	Правила стимулирования клиента. Понятие «Суммирующее завершение». Понятие «Презумпция совершения сделки».			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		----	

совершения сделки». резюме я совершения сделки». завершение». резюме совершения сделки».	Правила стимулирования клиента. Понятие «Суммирующие завершение». Понятие «Презумпция совершения сделки».			
Тема 2.55	Содержание		2	2
«Завершение с риском»	Профессионализм продавца.			
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
	Практические занятия		2	
	Профессионализм продавца.			
Тема 2.56	Содержание		2	2
«Послепродажное обслуживание клиента	Постоянная обратная связь с клиентом.			
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
	Практические занятия		2	
	Постоянная обратная связь с клиентом.			
Тема 2.57	Содержание		2	2
Работа с жалобами и претензиями	Активное слушание. Метод «вытаскивания» жалоб из клиента.			
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
	Практические занятия		2	
	Активное слушание. Метод «вытаскивания» жалоб из клиента.			
Тема 2.58	Содержание		2	2
Документационное обеспечение продаж турпродукта	Заключение договора в соответствии с законодательством РФ.			
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
	Практические занятия		2	

	Заключение договора в соответствии с законодательством РФ.			
Самостоятельная работа при изучении Раздела 2 ПМ. 04. Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы Приемы воздействия на клиента. Визуальный контакт. Активное слушание. Стимулирование клиента на покупку. «Суммирующее завершение», «Презумпция совершения сделки».			4	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета				
Раздел 3. «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж гостиничного продукта»				
МДК. 04.03 . «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж гостиничного продукта»				
Тема 3.1 Работа администратора в гостинице	Содержание лекций (<i>не предусмотрены</i>)			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			2
	Практические занятия		4	
	1. Текст The Front Desk 2. Лексика и упражнения по теме The Front Desk Изучение лексики по теме The Front Desk, чтение и перевод текста The Front Desk, лексические упражнения, монолог по теме.			
Тема 3.2 Регистрация гостей	Содержание лекций (<i>не предусмотрены</i>)			2
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Диалог Въезд в гостиницу, диалог Выезд из гостиницы, заполнение регистрационной карты гостя.			
Тема 3.3 Модальные глаголы	Содержание лекций (<i>не предусмотрены</i>)			2
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		4	
	1. Отличительные свойства модальных глаголов. Модальные глаголы и их эквиваленты, выражающие			

	необходимость совершения действия 2.Модальные глаголы, выражающие возможность совершения действия. Модальные глаголы, выражающие предположение. Изучение нового грамматического материала, выполнение грамматических упражнений по теме.			
Тема 3.4 Процесс бронирова ния	Содержание лекций (<i>не предусмотрены</i>)			2
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		4	
	1. Диалог Making Hotel Reservation. Бронирование номеров по телефону. 2. Упражнения по теме Making Hotel Reservation. Диалог Making Hotel Reservation, составление диалогов бронирования по телефону в различных ситуациях, упражнения по теме, заполнение документов, перевод предложений с русского на английский.			
Тема 3.5 Виды бронирова ния	Содержание лекций (<i>не предусмотрены</i>)			2
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Текст The types of booking, Sources of Reservations, Direct Request from Guests, Request from Travel Agent, Request from Corporate Agent, Request from Airlines, Request from Institutions, обсуждение темы, ответы на вопросы.			
Тема 3.6 Гарантиро ванное бронирова ние	Содержание лекций (<i>не предусмотрены</i>)			2
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Чтение и перевод текста Guaranteed booking, способы создания гарантированного бронирования, перевод предложений с русского на английский.			
Тема 3.7 Негаранти рованное бронирова	Содержание лекций (<i>не предусмотрены</i>)			2
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			

ние	Практические занятия		2	
	Чтение и перевод текста Unguaranteed booking, перевод предложений с русского на английский, обсуждение темы, ответы на вопросы.			
Тема 3.8 Индивидуальное и групповое бронирование	Содержание лекций (<i>не предусмотрены</i>)			2
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия			
	Текст Individual booking and Group booking, преимущества и недостатки индивидуального и группового бронирования, составление диалогов по теме, обсуждение темы.		2	
Тема 3.9 Системы бронирования	Содержание лекций (<i>не предусмотрены</i>)			2
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия			
	Текст Computer reservation systems in the hospitality industry. Самые популярные системы бронирования Amadeus, Galileo, Saber, их особенности и принципы работы. Ответы на вопросы по тексту.		2	
Тема 3.10 Пассивный залог	Содержание лекций (<i>не предусмотрены</i>)			2
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия			
	1. Образование пассивного залога. Пассивный залог настоящих времен. 2. Пассивный залог прошедших времен. Пассивный залог будущих времен. Изучение нового грамматического материала, выполнение грамматических упражнений по теме.		4	
Тема 3.11 Подтверждение бронирования	Содержание лекций (<i>не предусмотрены</i>)			2
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		2	
	Работа с текстом Confirmation of reservation, изучение новой лексики по			

	теме, выполнение упражнений.			
Тема 3.12 Аннуляция бронирования	Содержание лекций (<i>не предусмотрены</i>)			
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			2
	Практические занятия			
	Работа с текстом Cancellation of reservation, изучение новой лексики по теме, выполнение упражнений.		2	
Тема 3.13 Процесс оплаты	Содержание лекций (<i>не предусмотрены</i>)			2
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия			
	Работа с текстом: Accounting section, What is Front Office Accounting, Basic Front Office Accounting Formula, Objectives of Front Office Accounting System, Types of Accounts, Difference Between Guest and City Account, Types of Folios, Types of Vouchers, Types of ledgers. Выполнение упражнений по тексту на знание лексики профессиональной направленности.		2	
Тема 3.14 Типы оплаты	Содержание лекций (<i>не предусмотрены</i>)			2
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия			
	Текст Types of payments. Наличный расчет. Безналичный расчет. Порядок проведения оплаты. Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы приема. Основные обязанности ночного аудитора. Перевод предложений с русского на английский.		2	
Тема 3.15 Условные предложения	Содержание лекций (<i>не предусмотрены</i>)			2
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия		4	
	1. Условные предложения нулевого типа. Условные предложения первого типа. 2. Условные предложения второго типа. Условные предложения третьего типа.			

	Изучение нового грамматического материала, выполнение грамматических упражнений по теме.			
Тема 3.16 Продажи гостиничных услуг	Содержание лекций (<i>не предусмотрены</i>)			2
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)			
	Практические занятия			4
	1. Службы отеля и дополнительно предоставляемые услуги. 2. Особенности продажи гостиничных услуг. Изучение новой лексики по теме. Текст Special services and hotel facilities. Вопросы по тексту. Лексические упражнения по тексту. Текст Features of selling hotel services. Изучение особенностей продажи гостиничных услуг.			
Самостоятельная работа студентов Раздела 3 ПМ. 04 МДК 04.03 Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы Вид самостоятельной работы: изучение новой лексики по теме 3.5, 3.9 и 3.13 - чтение и перевод текста, подготовка к собеседованию.		6		
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета				
Учебная практика		72		
<p>Проведение техники безопасности.</p> <p>Изучение правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.</p> <p>Изучение организации службы бронирования.</p> <p>Изучение видов и способов бронирования.</p> <p>Изучение видов заявок по бронированию и действия по ним.</p> <p>Изучение последовательности и технологии резервирования мест в гостинице.</p> <p>Изучение состава, функций и информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.</p> <p>Изучение возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.</p> <p>Изучение правил заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.</p> <p>Изучение особенности и методов гарантированного и негарантированного бронирования.</p> <p>Изучение правил аннулирования бронирования.</p> <p>Изучение правил ведения телефонных переговоров.</p> <p>Изучение правил поведения в конфликтных ситуациях с</p>				

<p>потребителями при бронировании.</p> <p>Изучение состава, функции информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</p> <p>Изучение возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</p> <p>Изучение оформления и составления различные видов заявок и бланков.</p> <p>Изучение ведения учета хранения отчетных данных.</p> <p>Изучение осуществления гарантирования бронирования различными методами.</p>		
<p>Производственная практика</p> <p>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.</p> <p>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p> <p>Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</p> <p>Планировать потребности службы бронирования и продаж материальных ресурсах и персонале.</p> <p>Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<p>14 4</p>	

Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		
Экзамен по модулю	12	
Всего	78	1

4. Условия реализации профессионального модуля

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов: Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, Комплект учебной мебели, учебная доска.

Кабинет иностранного языка, комплект учебной мебели, учебная доска.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемой основной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения профессионального модуля.

Основная литература:

1. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44183.html>

2. Жданова Т.С. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Т.С. Жданова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 184 с. — 978-5-394-0219-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75196.html>

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

Дополнительная литература:

1. Голова, А.Г. Управление продажами : учебник / А.Г. Голова. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 279 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01975-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=4957673>. Захарова Ю.А. Стратегии продвижения товаров (2-е издание) [Электронный ресурс].

2. Грицай, М.А. Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы : учебное пособие / М.А. Грицай ; Минобрнауки России, Омский государственный технический университет. - Омск : Издательство ОмГТУ, 2018. - 187 с. : табл. - Библиогр.: с. 177-178 - ISBN 978-5-8149-2426-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=49332>

3. Захарова Ю.А. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 158 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57066>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Интернет-ресурсы:

1. Электронная библиотека для профессионалов: www.hotel-lib.ru
2. Отель – эксперт: www.hotelex.ru
3. Публикации специализированного электронного центра: ГАО Москва:

4.2. Программное обеспечение

Имеется необходимый комплект лицензионного программного обеспечения: Операционная система Microsoft Windows Профессиональная, Microsoft Office Standard 2013.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, практические занятия.

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

Обязательным условие допуска к производственной практики в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля. Изучение дисциплины общего профессионального цикла «Микробиология, физиология питания, санитария и гигиена».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации.

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

5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции, формируемые в рамках модуля)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p> <p>ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> <p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>Тестирование</p> <p>Собеседование</p> <p>Экзамен</p> <p>Ролевая игра</p> <p>Ситуационная задача</p>	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических/ лабораторных занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы</p> <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам</p>

<i>Результаты (освоенные общие компетенции)</i>	<i>Основные показатели оценки результата</i>	<i>Формы и методы контроля и оценки</i>
---	--	---

<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p>	<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; <p>точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана</p>	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических/ лабораторных занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю;
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<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; 	<ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; <p>точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>	
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<ul style="list-style-type: none"> –эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; –оптимальность планирования профессиональной деятельности 	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; – толерантность поведения в рабочем коллективе 	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; 	

ситуациях.	эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	– адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	<ul style="list-style-type: none"> – адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); – адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); – правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы 	