

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и примерной основной образовательной программы (далее - ПООП СПО)

Рекомендована к использованию:

Михайлова Т.В., директор отдела персонала отель «Коринтия» СПб

Разработчики:

Любавина Н.Л., преподаватель СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

Бражников В.И., преподаватель СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

Попова М.В., преподаватель СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

Овсянкина О.И., преподаватель СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ / ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ / ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ / ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ / ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	11

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

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело СПО.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в программах повышения квалификации и профессиональной подготовки сотрудников гостиничных предприятий.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ / ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности ВД 4 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников 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
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
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 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения/
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными и общими компетенциями, обучающийся в ходе освоения учебной дисциплины/профессионального модуля должен иметь практический опыт, умения и знания

Результаты (освоенные ПК и ОК)	Код и наименование практического опыта	Код и наименование умений	Код и наименование знаний
<p>ПК 4.1 ОК 01-04 ОК 07 ОК 09-11</p>	<p>ПО 1 Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале ПО 1.1 Планирование деятельности службы бронирования и продаж П 1.2 Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах П 1.3 Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в квалифицированном персонале П 1.4 Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в программных ресурсах и информационном обеспечении</p>	<p>У 1 Умение осуществлять планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале У 1.1 Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж У 1.2 Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. У 1.3 Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы бронирования и продаж</p>	<p>З 1 Основные виды задач службы бронирования и продаж, технологий и потребности подразделения З 1.1 Структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием З 1.2 Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы; З 1.3 Направленность работы подразделений службы бронирования и продаж; З 1.4 Функциональные обязанности сотрудников; З 1.5 Правила работы с информационной базой данных гостиницы З 1.6 Показатели оценки деятельности гостиницы З 1.7 Виды каналов сбыта гостиничного продукта З 1.8 Рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка</p>

<p>ПК 4.2 ОК 01-07 ОК 09 ОК 10</p>	<p>ПО 2 Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы ПО 2.1 Организация деятельности службы бронирования и продаж ПО 2.2 Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных ПО 2.3. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных ПО 2.4 Координация деятельности подчиненных ПО 2.4 Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса ПО 2.5 Управление конфликтными ситуациями в службе бронирования и продаж</p>	<p>У 2 Уметь организовать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы У 2.1 Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; У 2.2 Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; У 2.3 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж У 2.4 Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта. У 2.5 Осуществлять алгоритм рассмотрения заявок на бронирование; У 2.6 Выполнять бронирование для гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); У 2.7 Информировать потребителя о видах услуг в гостинице; У 2.8 Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; У 2.9 Оформлять заявки на бронирование; У 2.10 Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест; У2.11 Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p>	<p>З 2 Основные виды деятельности сотрудников службы бронирования и продаж и организация их в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы З 2.1 Стандартное оборудование службы бронирования и продаж; З 2.2 Цели, функции и особенности работы службы бронирования и продаж; З 2.3 Технологии обслуживания при бронировании и продажах; З 2.4 Каналы бронирования; З 2.5 Виды бронирования, способы гарантирования бронирования; З 2.6 Методику и виды, проведения инструктажа для персонала службы бронирования и продаж З 2.7 Кадровый состав службы бронирования и продаж, его функциональные обязанности; З 2.8 Требования к облаживающему персоналу службы бронирования и продаж; З 2.9 Ошибки операторов по бронированию З 2.10 Порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы бронирования и продаж гостиницы З 2.11 Каналы сбыта: внешние, в частности, GDS, и внутренние – и особенности работы с ними З 2.12 Организацию службы бронирования и продаж; З 2.13 Стандарты качества обслуживания при бронировании и продажах; Виды заявок и действия по ним; З 2.14 Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; З 2.15 Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; З 2.16 Способы резервирования мест в гостиницах; З 2.17 Взаимодействие гостиниц с различными организациями; З 2.18 Особенности</p>
--	--	---	---

		<p>У 2.12 Информировать сотрудников службы бронирования и продаж о методах урегулирования конфликтных ситуаций</p>	<p>ценообразования и ценовой политики гостиничного предприятия З 2.19. Методы расчета цены гостиничных услуг и управления доходами; З 2.20 Понятие и варианты Тарифов З 2.21 Особенности взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы; З 2.22 Правила поведения в конфликтных ситуациях; Правила работы с возражениями гостей</p>
--	--	---	---

<p>ПК 4.3 ОК 01-04 ОК 06</p>	<p>ПО 3 Осуществление контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества ПО 3.1 Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж ПО 3.2 Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; ПО 3.3 Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>	<p>У 3 Уметь осуществлять контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества У 3.1 Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж У3.2 Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; У 3.3 Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; У 3.4 Анализировать результаты деятельности У 3.5 Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных; У 3.6 Контролировать соблюдение сотрудниками службы бронирования и продаж требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей</p>	<p>3.3 Стандарты обслуживания и регламенты службы бронирования и продаж; 3 3.1 Критерии и показатели качества обслуживания; 3.3.2 Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; 3.3.3 Категории гостей и особенности обслуживания; 3 3.4 Методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы бронирования и продаж; 3 3.5 Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>
---	--	--	---

3. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

3.1. 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		
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов	
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа), часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 4.1-4.3 ОК 01-ОК 07, ОК 09, ОК 11	МДК 04.01 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта	302	70	50		232				
ПК 4.2 ОК 01-ОК 07, ОК 09, ОК 11	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	46	8	8		38				
ПК 4.1-4.3 ОК 01-ОК 07, ОК 09, ОК 11	Производственная практика, часов	144							144	
ПК 4.1-4.3 ОК 01-ОК 07, ОК 09, ОК 11	Промежуточная аттестация (экзамен)	36								
	Всего:	528	78	58		270				

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Наименование МДК, разделов и тем	Содержание учебного материала	Лабораторные, практические и контрольные работы, самостоятельная работа обучающихся	Обязательная учебная нагрузка (час)		Самостоятельная работа	Умения, знания		Информационно-техническое обеспечение	Формы и виды контроля	
			Теоретические	Лабораторно-практические		У	З		Информационные источники	Средства обучения
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
МДК 04.01 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта			20	50	222					
Раздел 1.1 Технологии и организация бронирования и продаж гостиничного продукта			10	30	120					
Тема 1.1 Служба бронирования и продаж в структуре гостиничного предприятия	1. Современное состояние гостиничного бизнеса на потребительском рынке услуг 2. Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием; 3. Цели, функции и особенности работы службы бронирования и продаж	1. Перспективы развития гостиничного бизнеса в РФ, в г. Санкт-Петербурге и области 2. ПР 1.О Расчет коэффициента загрузки гостиницы по заданным параметрам и построение графиков загрузки гостиницы	2	4	20	У 1.1 – У 1.8 У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 З 1.1- З 1.8 З 2.1- З 2.22 З 3.1- З 3.5	У 1.1 – У 1.8 У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 З 1.1- З 1.8 З 2.1- З 2.22 З 3.1- З 3.5	4.2.1 4.2.2 4.2.3	1.1 1.2	Проверка выполнения работы 1.О., 2.О., 3.О.

	<p>4.Нормативно – правовая база деятельности службы бронирования и продаж</p> <p>5.Направленность работы подразделений службы бронирования и продаж</p> <p>6.Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы;</p>	<p>3. ПР 2.О Построение графика загрузки гостиницы с учетом расчета коэффициента загрузки)</p> <p>3. ПР 3.О Формирования схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы</p> <p>4. Составление таблицы видов услуг, предоставляемых в гостиничных комплексах</p> <p>5.Проведение анализа продаж и бронирования гостиничного продукта на текущий и перспективный период.</p>								
<p>Тема 1.2 Технология бронирования</p>	<p>1.Виды и формы бронирования</p> <p>2.Бронирование групп. Бронирование VIP.</p> <p>3.Прием оплаты забронированных гостиничных услуг</p> <p>4.Правила письменного подтверждения бронирования</p> <p>5.Технология бронирования по телефону. Правила телефонного бронирования</p>	<p>1.Составлены заявки на групповое бронирование.</p> <p>2. Учет особых пожеланий VIP гостей при составлении заявки.</p> <p>3. ПР.4.О Деловая игра: бронирование по телефону.</p>	2	4	20	<p>У 1.1 –</p> <p>У 1.8</p> <p>У 2.1-</p> <p>У 2.12</p> <p>У 3.1-</p> <p>У 3.6</p> <p>З 1.1-</p> <p>З 1.8</p> <p>З 2.1-</p> <p>З 2.22</p> <p>З 3.1-</p> <p>З 3.5</p>	<p>У 1.1 –</p> <p>У 1.8</p> <p>У 2.1-</p> <p>У 2.12</p> <p>У 3.1-</p> <p>У 3.6</p> <p>З 1.1-</p> <p>З 1.8</p> <p>З 2.1-</p> <p>З 2.22</p> <p>З 3.1-</p> <p>З 3.5</p>	<p>4.2.1</p> <p>4.2.2</p> <p>4.2.3</p>	<p>1.1</p> <p>1.2</p>	<p>Проверка выполнения работы 4.О.</p>

Тема 1.3. Ведение учета забронированных номеров	1. Учет забронированных номеров. Статус номера. 2. Учет забронированных номеров в ручном режиме. «Шахматка» и другие формы учета. 3. Учет забронированных номеров в автоматизированном режиме	1..Разработка и ведение «Шахматки»	2 4 20			У 1.1 – У 1.8 У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 З 1.1- З 1.8 З 2.1- З 2.22 З 3.1- З 3.5	У 1.1 – У 1.8 У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 З 1.1- З 1.8 З 2.1- З 2.22 З 3.1- З 3.5	4.2.1 4.2.2 4.2.3	1.1 1.2	Проверка выполнения работы 5.О.
Тема 1.4. Особенности бронирования номерного фонда и дополнительных услуг	1. Номерной фонд гостиничного предприятия. 2. Виды номеров. 3. Виды размещения в номерах. 4. Расчет стоимости проживания. 5. Дополнительные услуги гостиницы: дополнительные услуги по питанию, бытовые услуги, транспортные услуги. 6. Бизнес услуги. Услуги оздоровительные и услуги для детей и др. 7. Продажа и бронирование дополнительных услуг	1. Предоставление различных номеров по требуемой заявке. 2. ПР.5.О Расчет стоимости проживания для различных гостей. 3. ПР.6.О Создание и ответ заявки на бронирование в письменной форме 3. Выполнение расчетных задач на бронирование различных наборов услуг.	2 4 20			У 1.1 – У 1.8 У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 З 1.1- З 1.8 З 2.1- З 2.22 З 3.1- З 3.5	У 1.1 – У 1.8 У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 З 1.1- З 1.8 З 2.1- З 2.22 З 3.1- З 3.5	4.2.1 4.2.2 4.2.3	1.1 1.2	Проверка выполнения работы 6.О.
Тема 1.5. Аннуляция бронирования или отдельных гостиничных услуг.	1. Правила аннуляции услуг. 2. Штрафные санкции. 3. Виды договоров	1. ПР.7.О Расчет аннуляции, письменное извещение об аннуляции. 2. Разработка проекта внесения пункта об условиях аннуляции в	2 4 20			У 1.1 – У 1.8 У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 З 1.1- З 1.8	У 1.1 – У 1.8 У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 З 1.1- З 1.8	4.2.1 4.2.2 4.2.3	1.1 1.2	Проверка выполнения работы 7.О.

		договор с туроператором				3 2.1- 3 2.22 3 3.1- 3 3.5	3 2.1- 3 2.22 3 3.1- 3 3.5			
Тема 1.6. Каналы сбыта гостиничных услуг	1.Электронные каналы сбыта: GDS и локальные, сетевые сайты, собственные сайты, мобильные приложения 2.Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; 3.Организация сбыта через туристские фирмы 4.Продажи корпоративным клиентам 5.Распределение объемов сбыта через различные каналы	ПР 8.О Разработка ценовых предложений для туристских фирм		4	20	У 1.1 – У 1.8 У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 3 1.1- 3 1.8 3 2.1- 3 2.22 3 3.1- 3 3.5	У 1.1 – У 1.8 У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 3 1.1- 3 1.8 3 2.1- 3 2.22 3 3.1- 3 3.5	4.2.1 4.2.2 4.2.3	1.1 1.2	Проверка выполнения работы 8.О.
Тема 1.7. Управление ценами	1.Особенности ценообразования и ценовой политики гостиничного предприятия 2.Методы расчета цены гостиничных услуг и управления доходами; 3.Понятие и варианты тарифов	1.Практическая работа на расчет стоимости гостиничных услуг 2.ПР 9.О Разработка предложения для корпоративных клиентов. Уникальное торговое предложение		4	20	У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 3 2.1- 3 2.22 3 3.1- 3 3.5	У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 3 2.1- 3 2.22 3 3.1- 3 3.5	4.2.1 4.2.2 4.2.3	1.1 1.2	Проверка выполнения работы 9.О.
Тема 1.8. Техника продаж	1.Этапы процесса продажи. Факторы, влияющие на успешность продажи 2.Установление контакта. Выявление потребностей. Презентация гостиничного продукта	1.Этапы процесса продажи. Факторы, влияющие на успешность продажи 2.Установление контакта. Выявление потребностей. Презентация		2	20	У 1.1 – У 1.8 У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 3 1.1- 3 1.8 3 2.1-	У 1.1 – У 1.8 У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 3 1.1- 3 1.8 3 2.1-	4.2.1 4.2.2 4.2.3	1.1 1.2	Проверка выполнения работы 10.О.

	3.Технология работы с возражениями 4.Продажа дополнительных и сопутствующих услуг 5.Программы лояльности	гостиничного продукта 3.Технология работы с возражениями 4.Продажа дополнительных и сопутствующих услуг 5.Программы лояльности 6. ПР 10.О Распределение объемов сбыта через различные каналы 7. ПР 11.О Использование методов расчета цены гостиничных услуг и управления доходами				3 2.22 3 3.1- 3 3.5	3 2.22 3 3.1- 3 3.5			
Тема 1.9. Оценка деятельности отдела продаж	1.Критерии оценки деятельности гостиницы 2.Структура доходов гостиничного предприятия 3.Работа с жалобами гостей	1. Решение задач на расчет показателей 2.Представление отчетных показателей в виде графиков и диаграмм 3. Анализ продаж на основе использования критериев доходности и рентабельности 4. ПР 12.О Презентация гостиничного продукта 5.ПР 13.О Составление и анализ анкеты потребителя		2	26	У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 3 2.1- 3 2.22 3 3.1- 3 3.5	У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 3 2.1- 3 2.22 3 3.1- 3 3.5	4.2.1 4.2.2 4.2.3	1.1 1.2	

Раздел 2 Информационные технологии бронирования и продаж гостиничного			10	20	36					
Тема 2.1. Глобальные компьютерные системы бронирования	1. Общие сведения о компьютерных системах бронирования (КСБ) 2. Архитектура и функции типовой глобальной КСБ 3. Кодирование информации в глобальных КСБ 4. Режимы работы КСБ 5. Технологии работы с экранами в типовой КСБ	1. Работа с профайлами 2. Бронирование услуг и объектов 3. Работа с тарифами и документами	2	4	12	У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 З 2.1- З 2.22 З 3.1- З 3.5	У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 З 2.1- З 2.22 З 3.1- З 3.5	4.2.1 4.2.2 4.2.3	2.1	
Тема 2.2. Информационные системы управления гостиницами	1. Общие сведения об информационных системах управления гостиницами (ИСУГ) 2. Архитектура и функции типовой ИСУГ 3. Роли и привилегии персонала в ИСУГ. Защита информации 4. Технологии работы с тарифами в ИСУГ 5. Номерной фонд. Технологии работы с номерным фондом 6. Профайлы. Опции профайлов 7. Бронирование номерного фонда	1. Бронирование номерного фонда 2. Работа с профайлами гостей 3. Работа с дополнительными услугами 4. Работа с отчетной документацией	2	4	12	У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 З 2.1- З 2.22 З 3.1- З 3.5	У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 З 2.1- З 2.22 З 3.1- З 3.5	4.2.1 4.2.2 4.2.3	2.1	
Тема 2.3. Бронирование в системе управления отелями «Орега»	1. Архитектура и функции ИСУГ OPERA 2. Интерфейсы системы управления отелем OPERA 3. Профайлы PMS «Орега»	1. Формирование новой брони и поиск тарифа 2. Формирование брони по нескольким тарифам и профайлам	6	12	12	У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 З 2.1- З 2.22	У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 З 2.1- З 2.22	4.2.1 4.2.2 4.2.3	2.1	

	4. Бронирования номерного фонда в PMS «Орега». Новые брони. 5. Технологии бронирования в PMS «Орега». Опции бронирования	3. Формирование групповой брони и брони по договорным тарифам 4. Работа с дополнительными свойствами брони и отчетными документами				3 3.1- 3 3.5	3 3.1- 3 3.5			
МДК. 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж номер и наименование МДК				8	38					
Тема 1.1. Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.	Лексика по теме. Особенности произношения. Тексты для чтения и аудирования. Практика устной и письменной речи. Грамматика: Настоящее простое время. Простое прошедшее время.	Лексика по теме. Особенности произношения. Тексты для чтения и аудирования. Практика устной и письменной речи. Грамматика: Настоящее простое время. Простое прошедшее время.		4	18	У 3.1- У 3.6 3 1.1- 3 1.8 3 2.1- 3 2.22 3 3.1- 3 3.5	У 3.1- У 3.6 3 1.1- 3 1.8 3 2.1- 3 2.22 3 3.1- 3 3.5	4.2.1 4.2.2 4.2.3	3.1 3.2	
Тема 1.2. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта	Лексика по теме. Особенности произношения. Тексты для чтения и аудирования. Практика устной и письменной речи. Грамматика: Настоящее простое время. Настоящее длительное время. Будущее длительное время. Косвенный вопрос. Предлоги времени.	Презентация объекта продаж: Лексический материал по теме. Чтение профессионально-ориентированных текстов. Составление монологического высказывания по теме. Программы бронирования. Заполнение бланка заказа:		4	20	У 1.1 – У 1.8 У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 3 1.1- 3 1.8 3 2.1- 3 2.22 3 3.1- 3 3.5	У 1.1 – У 1.8 У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 3 1.1- 3 1.8 3 2.1- 3 2.22 3 3.1- 3 3.5	4.2.1 4.2.2 4.2.3	3.1 3.2	Проверка выполнения практических работ

		<p>Лексический материал по теме. Прослушивание ситуативно-тематических фрагментов профессионального общения. Практика устной речи - драматизация диалога. Составление ситуативно-тематических диалогов. Продажа номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы: Лексический материал по теме. Прослушивание ситуативно-тематических фрагментов профессионального общения. Практика устной речи - драматизация диалога. Составление ситуативно-тематических диалогов. Ведение деловой электронной переписки: Лексический материал по теме. Знакомство со стилем и форматом делового письма.</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

		<p>Изучение языковых средств для написания делового письма. Написание письма. Повышение эффективности работы по сбыту гостиничного продукта: Лексический материал по теме. Чтение профессионально-ориентированного текста. Перевод текста с английского языка на русский и с русского языка на английский. Повышение лояльности гостей: Лексический материал по теме. Чтение профессионально-ориентированного текста. Практика устной речи - драматизация диалога. Составление монологического высказывания по теме.</p>							
<p>Производственная практика раздела 1 Виды работ 1. Расчет стоимости предоставляемых услуг 2. Проведение операций по оплате забронированных услуг и аннуляции заказов 3. Проведение анализа ценовой политики гостиницы и конкурентов 4. Проведение оценки конкурентоспособности предприятия и его продукта 5. Проведение оценки качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству 6. Провести оценку эффективности деятельности предприятия</p>			72			ПО 1-3 У 1.1 – У 1.3 З 1.1- З 1.8	4.2.1 4.2.2 4.2.3	1.1 1.2 2.1 3.1 3.2	Защита отчета по практике

<p>Производственная практика итоговая по модулю Виды работ 1. Ознакомление со структурой подразделений гостиницы: бронирования, продаж и маркетинга 2.Овладение технологией приема заявок на бронирование основных и дополнительных услуг в конкретной гостинице 3. Расчет стоимости проживания 4. Проведение оплаты основных и дополнительных услуг 5.Изучение практики негарантированного бронирования и аннуляции заявок на бронирование 6.Проведение анализа целевого рынка гостиничного предприятия 7. Проведение анализа ценовой политики гостиничного предприятия 8. Проведение анализа рекламной политики гостиничного предприятия 9. Проведение анализа доходности /рентабельности услуг данного гостиничного предприятия 10. Изучение распределения каналов реализации услуг гостиничного предприятия 11. Изучение возможностей повышения объемов продаж основных/дополнительных услуг гостиничного предприятия 12. Разработка предложения по совершенствованию рекламной политики гостиничного предприятия</p>	72			ПО 1-3 У 1.1 – У 1.8 У 2.1- У 2.12 У 3.1- У 3.6 З 1.1- З 1.8 З 2.1- З 2.22 З 3.1- З 3.5	4.2.1 4.2.2 4.2.3		Защита отчета по практике
Всего часов	498	64	258				

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие учебных:

- кабинетов - организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
- стойка бронирования и продаж гостей с модулем он - лайн бронирования.
- иностранного языка
- иностранного языка (лингафонный)

Оборудование учебного кабинета (лаборатории, мастерской, полигон) и рабочих мест кабинета (лаборатории, мастерской, полигона)

1. Кабинет «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»:

1.1. парты и стулья по количеству студентов, рабочее место преподавателя, стеллажи для хранения раздаточного материала;

1.2. стойка бронирования и продаж гостей с модулем он – стойка рецепции, лайн бронирования: телефон, телефон, мобильный терминал оплаты, сейф, профессиональные программы бронирования.

2. Лаборатория «Информационных технологий»:

2.1. оборудование и технические средства обучения: АРМ - преподавателя; АРМ – студента; АСУ предприятием: Opera, Fidelio, PMS Libra;

3. Кабинет иностранного языка

3.1. Парты и стулья по количеству студентов, рабочее место преподавателя, стеллажи для хранения раздаточного материала, Зеленая доска, CD-плеер, телевизор, компьютер с выходом в локальную сеть, мультимедийный проектор, экран, видеоматрифон, аудио- и видеоматериалы, плакаты, таблицы, словари; рабочее место преподавателя, посадочные места обучающихся (15 посадочных мест), учебно-методический комплекс Career Paths: Hotels & Catering (Level A2 & B2) Авторы: Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza

3.2 Лингафонный кабинет

Реализация рабочей программы профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

4.2. Информационное обеспечение обучения

4.2.1 Нормативная документация

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (в ред. от 09.03.2021 №45-ФЗ)
4. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»

4.2.2. Основная литература:

1. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие / Е.И. Мазилкина. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 207 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014060-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1044188>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451271>

3. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013648-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1069788>

4.2.3 Дополнительная литература:

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.— М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 240 с.

2. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник: [по специальностям "Гостиничное дело", "Гостиничный сервис"]. - Москва: Академия, 2019. – 234 с.

3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах. ИЦ Академия. Издание: 6-е изд., перераб. Год выпуска: 2019. – 336 с.

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 336 с.

Журналы:

1. «Отель»

2. «Пять Звезд»

3. «Гостиничное дело»

4. «ПРО-отель»

5. «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции»

Интернет-ресурсы:

6. <http://prohotel.ru>

7. <http://hotelline.ru>

8. <http://www.city-of-hotels.ru>

9. <http://hotelnews.ru>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж является прохождение междисциплинарных курсов МДК 04.01, МДК 04.02 в рамках профессионального модуля.

Перед изучением профессионального модуля обучающиеся изучают следующие учебные дисциплины: «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе», «Основы маркетинга гостиничных услуг», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия», «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия», «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса», «История и современное состояние индустрии гостеприимства»

и профессиональные модули: ПМ 01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения, ПМ 02 Организация деятельности сотрудников службы питания, ПМ 03 Организация деятельности службы обслуживания номерного фонда.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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 отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии). Инженерно-педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин.

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 направление 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.