

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.

« 26 » 05 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

Разработчики _____ 25.05.2022 г. _____ Беляева М.В., Дзюбенко Е.В.
(подпись)(дата)(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:

Председатель цикловой комиссии социально-экономических дисциплин
(наименование кафедры, являющейся ответственной за данное направление подготовки, профиль)
_____ 25.05.2022 г. _____ Сушкова Т.А.
(подпись)(дата)(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля.....	4
2.	Рабочая программа междисциплинарного курса МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.....	8
3	Рабочая программа междисциплинарного курса МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	23
4.	Программа учебной практики УП 04.01.....	37
5.	Программа производственной практики ПП 04.01.....	44

Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля

1. Цели и задачи профессионального модуля

Целью освоения профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» является подготовка выпускника к выполнению и решению профессиональных задач в области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).

Выпускник, освоивший профессиональный модуль, готовится к следующему виду деятельности: организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения профессионального модуля направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации 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.

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

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

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

В результате освоения профессионального модуля в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

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.

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.

иметь практический опыт:

- 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.

3. Тематический план профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименование междисциплинарного курса (курсов)	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			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
ОК 1.-10., ПК 4.1 – 4.3	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	134	92	40		38			
ОК 1.-10., ПК 4.1 – 4.3	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для бронирования и продаж	74	40	24		26			
	Всего по МДК	208	132	64		64			
ПК 4.1 - 4.3	Практика	108						36	72
	Экзамен по модулю	9							
Всего по ПМ:		325	132	64		64		36	72

Виды промежуточной аттестации по профессиональному модулю:

ПМ.04 – экзамен по модулю (8 семестр)

МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж - экзамен (8 семестр).

МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж - экзамен (8 семестр).

Учебная практика УП 04.01. - дифференцированный зачет (8 семестр)

Производственная практика (практика по профилю специальности) ПП 04.01. - дифференцированный зачет (8 семестр).

1. Цели и задачи междисциплинарного курса:

Целями освоения междисциплинарного курса МДК 4.1 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является подготовка выпускника к выполнению и решению профессиональных задач в области: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) (приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2014 г. № 667н "О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)", зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 ноября 2014 г., регистрационный № 34779);

Междисциплинарный курс направлен на решение задач следующего вида профессиональной деятельности:

-организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. N 1552 с изменениями и дополнениями от 17 декабря 2020 г.).

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

В результате освоения междисциплинарного курса в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен

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.

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.

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структура плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
		Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
		Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

	ми, руководством, клиентами.	Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Умения: описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения
		Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)
		Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)
		Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
		Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяс-

		<p>нить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<p>Практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Умения: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;</p> <p>Знания: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;</p>
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>Практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</p> <p>Умения: 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; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p> <p>Знания: 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 отчет-</p>

		ности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
		Умения: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;
		Знания: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;

3. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы:

Междисциплинарный курс относится к обязательной части профессионального цикла и входит в состав профессионального модуля ПМ 4. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж». МДК 4.1. изучается в 8 семестре 4 года обучения и основывается на изучении междисциплинарного курса «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и предшествует прохождению обучающимися учебной и производственной практик и написанию выпускной квалификационной работы.

4. Объем междисциплинарного курса и виды учебной работы

Общая трудоемкость междисциплинарного курса составляет 134 ак. ч.

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		3 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	134	134
Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:	92	92
Лекции	52	52
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	42	42
Практические занятия	40	40
<i>в том числе в форме практической</i>	40	40

<i>подготовки</i>		
Вид аттестации	4	Экзамен/4
Самостоятельная работа:	38	38
проработка материала по конспекту лекций	12	12
Подготовка к коллоквиуму	6	6
подготовка к тестированию	8	8
Подготовка отчетов по практическим занятиям	6	6
Подготовка к экзамену	6	6

5. Содержание междисциплинарного курса, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов междисциплинарного курса

№ п/п	Наименование раздела меж дисциплинарного курса	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, ак. час	
			в традиционной форме	в форме практической подготовки
1	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	<p>Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.</p> <p>Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Служба бронирования. Структура. Персонал. Процедура</p>	24	30

		бронирования. Внутреннее взаимодействие сотрудников службы бронирования..		
2	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	<p>Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.</p> <p>Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.</p> <p>Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). Состав, функции и возможности</p>	16	40

		использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. Ошибки операторов по бронированию.		
3	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию. Технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования. Рынок автоматизированных систем управления	8	12
4	Промежуточная аттестация		4	

5.2 Разделы междисциплинарного курса и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Лекции, ак. ч		Практические занятия, ак. ч		СРО, ак. ч
		в традиционной форме	в форме практической подготовки	в традиционной форме	в форме практической подготовки	
1	Организация и технология работы службы бронирования и продаж	10	14	-	16	14
2	Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	-	20	-	20	16
3	Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и	-	8	-	4	8

	продаж				
4	Промежуточная аттестация	4			

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, Ак. час.
1	Организация и технология работы службы бронирования и продаж	Гостиничный бизнес России в прошлом и на современном этапе Международные гостиничные цепи в России	2
		Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Перспективы развития гостиничного бизнеса	2
		Классификация гостиниц	2
		Характеристика основных гостиничных служб Функции и требования к основным гостиничным службам Организационная структура управления гостиницей	2
		Жизнедеятельность гостиницы	2
		*Показатели оценки деятельности гостиницы	2
		*Основные функции службы бронирования Состав персонала, оборудование службы бронирования	4
		*Требования к обслуживающему персоналу службы бронирования Требования к менеджеру по бронированию Стандарты качества обслуживания в гостиницах	4
		*Внутреннее взаимодействия сотрудников службы бронирования	2
		*Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операций бронирования	2
2	Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	*Гостевой цикл обслуживания Показатели бронирования	2
		*Особенности и методы гарантированного бронирования. Особенности и методы негарантированного, двойного бронирования	2

		*Последовательность и технология резервирования мест в гостинице	2
		*Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных и компаний	2
		*Особенности группового или коллективного бронирования Стандарты и ошибки группового бронирования	2
		*Правила заполнения бланков бронирования турагентств и операторов Каналы бронирования	2
		*Процедура бронирования по заявке, поступившей по электронной почте Технология онлайн-бронирования	2
		*Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование Виды заявок и действия по ним.	2
		*Виды оплаты бронирования Правила аннулирования бронирования	2
		*Взаимодействие гостиниц с различными организациями Виды договоров (соглашений) на бронирование	2
		*Правила ведения телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	2
		*Формы документации в деятельности службы бронирования. Отчеты по бронированию Ошибки операторов по бронированию	2
3	Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	*Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы	2
		*Автоматизированная система контроля состояния номерного фонда гостиницы	2
		*Автоматизированные системы управления в гостиницах	2
		*Рынок автоматизированных систем управления	2

*в форме практической подготовки

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Тематика практических занятий	Трудоемкость, Ак. час
1	Организация и технология работы службы бронирования и продаж	*Характеристика и сравнение различных категорий гостиниц в прошлом и на современном этапе в виде презентационных работ	4
		*Применение основных нормативных документов по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ в профессиональной деятельности	2
		*Определение категорий гостиниц	2
		*Организационная структура управления гостиницей	2
		*Решение ситуационных задач по оценки деятельности гостиницы	2
		*Нормативная документация регламентирующая деятельность гостиниц при осуществлении операции бронирования	2
		*Критерии, оценивающие качество бронирования на примере какой-либо гостиницы	2
2	Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	*Заполнение образцов договоров (договор о текущем бронировании, агентский договор)	2
		*Оформление и составление различных видов заявок и бланков на бронирование	2
		*Индивидуальное, групповое, коллективное и бронирование от компаний	2
		*Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей	2
		*Оформление бланков для бронирования	2
		*Оформления заявок на бронирование, на аннулирование или	2

		изменения бронирования	
		*Оформление ответов на заявки по бронированию гостиничных услуг	2
		*Составление писем на аннуляцию заявки, изменения, дополнения к заявке	2
		*Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе	2
		*Разбор практических ситуаций «Правила ведение телефонный переговоров»	2
3	Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	*Составление и оформление отчетов по бронированию	2
		*Бронирование номера в программе автоматизации гостиницы	2

*в форме практической подготовки

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Вид СРО	Трудоемкость, Ак. час.
1	Организация и технология работы службы бронирования и продаж	Подготовка к экзамену. Подготовка к тестированию. Подготовка к коллоквиуму. Подготовка отчетов по практическим занятиям. Проработка конспекта лекций и учебников.	14
2	Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	Подготовка к экзамену. Подготовка к тестированию. Подготовка к коллоквиуму. Подготовка отчетов по практическим занятиям. Проработка конспекта лекций и учебника.	16
3	Стандарты качества обслуживания гостей в	Подготовка к экзамену. Подготовка к тестированию. Подготовка к коллоквиуму. Подготовка отчетов по практическим занятиям.	8

	процессе бронирования и продаж	Проработка .конспекта лекций и учебников.	
--	--------------------------------	---	--

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение междисциплинарного курса

6.1. Основная литература

1. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. - М. : Юрайт, 2017
2. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж. Изд-во: Академия, 2018.
3. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2022.
<https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-495428#page/1>
4. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018.
https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=500309
5. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017.
https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=567420

6.2. Дополнительная литература

1. Управление персоналом / Г.И. Михайлина, Л.В. Матраева, Д.Л. Михайлин, А.В. Беляк – Москва : Дашков и К°, 2020.
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573120>
2. Максимцев, И. А. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО— М. : Юрайт, 2018 <https://biblio-online.ru/book/upravlenie-personalom-413906>
3. Предпринимательство в индустрии гостеприимства / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др.— Ставрополь : Секвойя, 2017.
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=485071

Периодические издания

Доступ к portalу по гостиничному делу WELCOMEZONE.RU

6.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Научная электронная библиотека	http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?
Федеральная университетская компьютерная сеть России	http://www.runnet.ru/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://www.window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего	http://minobrnauki.gow.ru

образования РФ	
Портал открытого on-line образования	http://npoed.ru
Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов	http://www.ict.edu.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	http://education.vsu.ru

6.4 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен».

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – *н-р, ОС Windows, ОС ALT Linux.*

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адресу <http://education.vsu.ru>.

При чтении лекций, проведении практических занятий и контроле знаний обучающихся по дисциплине используется:

Междисциплинарный курс направлен на решение задач следующего вида профессиональной деятельности:

-организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

каб. Организации деятельности службы бронирования, приема, размещения и выписки гостей (ауд.540)	Мультимедийный проектор EPSONEB-WO2, интерактивная доска SMART, компьютеры COREi5 – 3450, акустические системы, устройство коммутации, сетевой коммутатор для подключения к компьютерной сети (Интернет)	Microsoft Windows7 ; Adobe Reader XI; Microsoft Office 2007 Standart
--	--	--

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.
---	---

аттестации (ауд.19)	
---------------------	--

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся, может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № ААА.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	--

8. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 **Оценочные материалы (ОМ)** для дисциплины включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

8.2 Для каждого результата обучения по дисциплине определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины.**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

1. Цели и задачи междисциплинарного курса

Целями освоения междисциплинарного курса МДК 04.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности: 33 Сервис ,оказания услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуг гостеприимства, общественное питание и прочее).

Междисциплинарный курс направлен на решение задач следующих видов профессиональной деятельности:

-организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г.№ 1552).

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:

знать: лексический (1 200 – 1 400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности;

-правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

-основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

-лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

-особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности;

-основные правила составления и оформления различных деловых документов, необходимых для осуществления профессиональной трудовой деятельности;

уметь: общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;

-переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности;

-самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас;

-понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);

-понимать тексты на базовые профессиональные темы;

-участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

-строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

-кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);

-писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

- участвовать в обсуждении профессиональных ситуаций, проблем;

составлять и оформлять документы необходимые для осуществления профессиональной трудовой деятельности;

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции
1	ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
2	ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>
3	ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессио-</p>

			нального развития и самообразования
			Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
4	ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Умения: : организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
5	ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
6	ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	<p>Умения: описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>
7	ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p>Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>
8	ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в

			<p>диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p> <p>Знания: : правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы</p>
9	ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<p>Знания: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Умения: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;</p>
10	ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>Знания: способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами</p> <p>Умения: 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; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p>
11	ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<p>Знания: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам; Умения: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта</p>

3. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы:

Междисциплинарный курс МДК 04.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж» относится к обязательной части профессионального цикла и входит в состав профессионального модуля ПМ 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж». Междисциплинарный курс изучается в 8 семестре и основывается на изучении учебного предмета «Иностранный язык» общеобразовательного цикла, а также «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации» цикла ОГСЭ.

3. Объем и виды учебной работы

Общая трудоемкость междисциплинарного курса составляет 74 ак. ч.

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		8
Общая трудоемкость междисциплинарного курса	74	74
Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:	44	44
Лекционные занятия	16	16
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	10	10
Практические занятия	24	24
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	24	24
Консультации	4	4
Вид аттестации	экзамен/4	экзамен/4
<i>Самостоятельная работа:</i>	26	26
Подготовка к тестированию	3	3
Чтение, перевод текстов.	10	10
Подготовка диалогов.	13	13

5. Содержание междисциплинарного курса, структурированное по темам (разделам) с указанием отведённого на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов междисциплинарного курса

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Трудоёмкость раздела, ак часы	
			В традиционной форме	В форме практической подготовки
1	Организация и технология работы службы	Служба бронирования. Структура. Персонал.	10	12

	бронирования и продаж с гостями на английском языке			
2	Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке	10	12
3	Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	12	10
		Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.		
		Консультация	4	
		Экзамен	4	

5.2 Разделы междисциплинарного и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Лекции, ак.час		ПЗ, ак часы		СРО, ак.час
		В традиционной форме	В форме практической подготовки	В традиционной форме	В форме практической подготовки	
1	Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	2	4		8	8
2	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном	2	4		8	8

	языке при взаимодействии с иностранными гостями.					
3	Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	2	2		8	10

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Тематика лекций	Трудоёмкость, ак.часы
1.	Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	Служба бронирования.	2
		*Структура.	2
		*Персонал	2
2.	Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке.	2
		*Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии	2
		*Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	2
3	Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	2
		*Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	2

*в форме практической подготовки

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Тематика практических занятий	Трудоёмкость, ак. часы
1	Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке.	*Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер;	2
		*иностранному гостю хочется забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;	2
		*представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;	2
		*представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	2
2	Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	*Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;	2
		*заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.	2

		*выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;	2
		*выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.	2
3	Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	*Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер;	2
		*иностраный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;	2
		*представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента;	2
		*представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов. Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.	2

*в форме практической подготовки

5.2.3 Лабораторные занятия
не предусмотрены

5.2.4. Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Вид СРО	Трудоемкость, ак. час
1	Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке.	Подготовка к тестированию	8
2	Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Подготовка к тестированию. Чтение и перевод текстов.	8
3	Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	Подготовка к тестированию. Чтение и перевод текстов.	10

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение междисциплинарного курса

6.1. Основная литература Английский язык

1. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 1: учебное пособие для среднего профессионального образования - Москва : Издательство Юрайт, 2020 <https://urait.ru/viewer/angliyskiy-yazyk-leksiko-grammatischeskoe-posobie-v-2-ch-chast-1-452245#page/1>

2. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 2: учебное пособие для среднего профессионального образования - Москва : Издательство Юрайт, 2020 <https://urait.ru/viewer/angliyskiy-yazyk-leksiko-grammatischeskoe-posobie-v-2-ch-chast-2-452246#page/1>

3. Кузьменкова, Ю. Б. Английский язык + аудиозаписи в ЭБС : учебник и практикум для среднего профессионального образования— Москва : Издательство Юрайт, 2020 <https://urait.ru/viewer/angliyskiy-yazyk-audiozapisi-v-eps-450719#page/1>

4. Краснова, Т. И. Английский язык для специалистов в области интернет-технологий. English for Internet Technologies : учебное пособие для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2021 <https://urait.ru/viewer/angliyskiy-yazyk-dlya-specialistov-v-oblasti-internet-tehnologiy-english-for-internet-technologies-473961#page/1>

Немецкий язык

1. Миляева, Н. Н. Немецкий язык. Deutsch (a1—a2) : учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2020 <https://urait.ru/viewer/nemeckiy-yazyk-deutsch-a1-a2-451268#page/1>

2. Deutsch im Leben und Beruf=Немецкий язык в жизни и профессии : учебник/ О.А. Кострова, О.В. Хабер, С.И. Малышева и др. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020 https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=597500

3. Камянова, Т.Г. Deutsche Grammatik=Грамматика немецкого языка: теория и практика : в 2 частях Ч. 1. – Москва ; Берлин : Директмедиа Паблишинг, 2020 https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=573176

6.2. Дополнительная литература

Английский язык

1.Шляхова, В.А. Английский язык для экономистов : учебник - М. : Дашков и К°, 2020

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573197>

2.Чилиевич, Н.М. Английский язык в профессии. Торговое дело=English for Trade Industry – Минск : РИПО, 2018

http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=487905

3.Скопинцева, В.И.,Сидельникова, И.В. Фонетика и грамматика английского языка: учебное пособие – Воронеж, 2018

<http://biblos.vsu.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/4743>

Немецкий язык

1.Тинякова, Е.А. Учебник немецкого языка оригинальной методики=Lehrbuch der Deutschen Sprache für alle die Deutsche Kultur und Sprache kennenlernen wollen – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019

http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496409

Периодические издания:

- Food Technology
- Иностранные языки в высшей школе
- Журнал для изучающих английский язык "Speak out"
- Die Fleischerei
- Vitamin De

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Методические указания к выполнению самостоятельной работы для студентов, обучающихся по всем специальностям / Е.В.Дзюбенко; ВГУИТ, - Воронеж: ВГУИТ, 2016. — 23 с. <http://biblos.vsu.ru/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/>

6.4.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения междисциплинарного курса

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ	https://education.vsu.ru/

6.5. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен».

При освоении междисциплинарного курса используется лицензионное и открытое программное обеспечение – н-р, ОС Windows, ОС ALT Linux.

7. Материально-техническое обеспечение междисциплинарного курса:

Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адресу <http://education.vsu.ru>.

При чтении лекций, проведении практических занятий и контроле знаний обучающихся по междисциплинарному курсу используется:

Кабинет иностранного языка (ауд. 4а)	Мультимедиа проектор SANYO PLC – XU 50 – 1 шт.; Экран переносной – 1 шт.; Ноутбук ASUS K 73 E I5-2410 M CPU\4096\500\DVD-RW \Intel(R) HD Graphics 3000– 1 шт.; Магнитофон Panasonic; Лингафонное оснащение; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.	Microsoft Windows; Microsoft Office 2007 Standart
--------------------------------------	--	--

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.
---	---

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся, может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	--

8. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по междисциплинарному курсу

Оценочные материалы (ОМ) для междисциплинарного курса включают в себя:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы междисциплинарного курса**

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.

« 26 » 05 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП 04.01**

по профессиональному модулю

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

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

1. Цель и задачи практики:

Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся профессиональных компетенций, умений, приобретение первоначального практического опыта, адаптацию обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм и реализуется в рамках профессиональных модулей программы среднего профессионального образования по основным видам деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Целью прохождения учебной практики является подготовка обучающегося к выполнению и решению профессиональных задач в области: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Рабочая программа учебной практики является частью образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации специалиста по гостеприимству и основного вида деятельности (ВД):

-организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж;

Задачи учебной практики:

-закрепление и углубление полученных теоретических знаний с точки зрения их применения на практике;

-приобретение умений и первоначального практического опыта по основным видам деятельности;

-умение самостоятельно решать конкретные профессиональные задачи.

2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении учебной практики:

Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОП СПО по основным видам деятельности для последующего освоения ими профессиональных компетенций по избранной специальности.

Процесс прохождения практики направлен на освоение обучающимися следующих профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС СПО по данной специальности:

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.

Процесс прохождения практики направлен на формирование умений и приобретение первоначального практического опыта:

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

умения:

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы.

практический опыт в:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта.

3. Организация практики:

Учебная практика проводится в учебных лабораториях, структурных подразделениях образовательной организации:

- Тренинговый кабинет «Учебный гостиничный номер» (ауд.545).
- Учебно-тренинговая лаборатория гостинично – туристских услуг (ауд. 543).

Учебная практика проводится преподавателями дисциплин профессионального цикла. Сроки проведения практики устанавливаются образовательной организацией в соответствии с ОП СПО, календарным графиком учебного процесса.

4. Структура и содержание практики:

Распределение учебного времени для выполнения заданий практики:

Наименование профессионального модуля	Виды работ	Кол. часов	Освоенные компетенции	Формы отчетности	Формы контроля
ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж		36	ПК 4.1 ПК 4.2	Отчет о прохождении практики, дневник, аттестационный лист, характеристика	Выполнение задания соответствующего видам работ по ФОС, выполнение соответствующего раздела отчета, ведение дневника практики
УП. 04.01	1.Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема	6	ПК 4.1		

	заказа и обеспечения бронирования.				
	2. Оформление бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	6	ПК 4.2		
	3. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.	6	ПК 4.1		
	4. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.	6	ПК 4.2		
	5. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам изказанным услугам.	6	ПК 4.2		
	6. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать об-	6	ПК 4.2		

	ратную связь от соответствующих служб отеля.				
--	--	--	--	--	--

5. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики:

5.1. Основная литература:

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

<https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-495428#page/1>

2. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=500309

3. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=567420

4. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2017.

5. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО [Текст] / Т.Л.Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 356 с.

6. Ехина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник - М. : Академия, 2018

5. Потапова Н.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для СПО [Текст] / Н.И. Потапова. – М.: Академия, 2017.

6. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2017.

5.2. Дополнительная литература:

1. Управление персоналом / Г.И. Михайлина, Л.В. Матраева, Д.Л. Михайлин, А.В. Беляк – Москва : Дашков и К°, 2020

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573120>

2. Предпринимательство в индустрии гостеприимства / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др.– Ставрополь : Секвойя, 2017

http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=485071

5.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web

Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsu.ru/

5.4 Перечень информационных технологий, используемых при прохождении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При прохождении практики используется программное обеспечение и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения 3KL» <https://education.vsu.ru/>, автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры» <https://training.i-exam.ru/>, «Интернет-экзамен».

При прохождении практики используется лицензионное и открытое программное обеспечение – ОС Windows; MSOffice, Adobe Reader, Avidemux, HDVDeck, Inkscape, VirtualDub, PascalABC, MicrosoftOffice, Lazarus, Free Pascal, Speccy, PDF-Creator, Спутник, Paint.net, 7-Zip, Kaspersky, Компас, Far Manager, Android Studio, IntelliJ IDEA, NetBeanse, Microsoft SQL Server Express Editional, Eclipse IDE for Java EE Developers,.NET Framework JDK 8, Microsoft SQL Server Java Connector, SQL Server Management Studio.

6. Материально-техническое обеспечение практики:

Для проведения практики используются:

Тренинговый кабинет «Учебный гостиничный номер» (ауд.545):

Шкаф для одежды

Шкаф со стеклом

Угловые стойки

Кровать и прикроватные тумбочки – 2 шт.

2 комплекта постельного белья, 2 комплекта банного белья, тапочки, парфюмерно-косметические принадлежности,

ванная комната

Тумба для TV

Кресло «Релакс» - 2 шт., одеяло, подушка, покрывало, шторы, укомплектованная тележка горничной, полотенце для лица, ног и тела, ведро для мусора, ершик для унитаза, держатель для бумаги.

Учебно-тренинговая лаборатория гостинично – туристских услуг (ауд. 543)

Мультимедиа проектор

Ноутбук Intel Core i3 3120 M

Доска для презентация

Экран SCREEN Media Economy – P

Доска 3-х элементная

Стойка ресепшн, композиция из цветов, шкаф для папок, сейф, ключи, телефон, брошюры отеля, бланки, калькулятор, лотки и папки для бумаги, корзина для мусора.

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели
---	--

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	---

7. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной практике

Оценочные материалы (ОМ) для практики включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- материалы, необходимые для оценки знаний, умений, первоначального практического опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений первоначального практического опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для каждого результата обучения по практике определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

Оценочные средства представляются в виде оценочных материалов для промежуточной аттестации обучающихся отдельным комплектом и входят в состав программы практики.

Оценочные материалы формируется в соответствии с П ВГУИТ 2.4.17-2017 ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.

« 26 » 05 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ УП 04.01
(по профилю специальности)

по профессиональному модулю

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

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

1. Цель и задачи практики:

Производственная практика (по профилю специальности) направлена на формирование у обучающихся профессиональных компетенций, приобретение практического опыта, адаптацию обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм и реализуется в рамках профессиональных модулей программы среднего профессионального образования по основным видам деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Целью прохождения учебной практики является подготовка обучающегося к выполнению и решению профессиональных задач в области: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) является частью образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации специалист по гостеприимству и основного вида деятельности (ВД):

-организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж;

Задачами производственной практики являются закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся.

2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении производственной практики (по профилю специальности):

Производственная практика (по профилю специальности) направлена на формирование у обучающегося компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей образовательной программы по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

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.

Процесс прохождения практики направлен на формирование умений и приобретение первоначального практического опыта:

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

умения:

- 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.

практический опыт в:

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

В результате прохождения практики в рамках каждого профессионального модуля обучающихся должен приобрести практический опыт работы.

4. Организация практики:

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями (ООО «Дегас», ООО «Багира», гостиница «АМАКС Парк-отель», Гостиничный комплекс «Восток», ООО «ОСБСС» ООО «Региональная гостиничная сеть» отель «Holiday Inn Express», ООО «Согдиана»).

Производственная практика (по профилю специальности) проводится как непрерывно, так и путем чередования с теоретическими занятиями по дням (неделям) при условии обеспечения связи между теоретическим обучением и содержанием практики.

5. Структура и содержание практики:

Распределение учебного времени для выполнения заданий практики:

Наименование профессионального модуля	Виды работ	Кол. часов	Освоенные компетенции	Формы отчетности	Формы контроля
ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж		72	ПК 4.2 ПК 4.3	Отчет о прохождении практики, дневник, аттестационный лист, характеристика	Выполнение задания соответствующего видам работ по ФОС, выполнение соответствующего раздела отчета, ведение

					дневника практики
ПП. 04.01	1.Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6	ПК 4.2		
	2.Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.	6	ПК 4.3		
	3.Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	6	ПК 4.2		
	4.Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.	6	ПК 4.2		
	5.Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.	6	ПК 4.2		
	6.Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Внесение изменений в заказ на бронирование.	6	ПК 4.3		
	7.Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.	12	ПК 4.3		
	8.Проведение SWOT – анализа гостиничного продукта, выявление его конкурентоспособности и конкурентоспособности гостиничного предприятия.	12	ПК 4.3		
	9.Изучение специфики ценовой политики гостиницы, факторов, влияющих на её формирование, систему скидок и надбавок.	12	ПК 4.2		

6. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

6.1. Основная литература

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

<https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-495428#page/1>

2. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=500309

3. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=567420

4. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2017.

5. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО [Текст] / Т.Л.Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 356 с.

6. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник - М. : Академия, 2018

5. Потапова Н.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для СПО [Текст] / Н.И. Потапова. – М.: Академия, 2017.

6. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2017.

6.2. Дополнительная литература:

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

<https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-495428#page/1>

2. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=500309

3. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=567420

4. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2017.

5. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО [Текст] / Т.Л.Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 356 с.

6. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник - М. : Академия, 2018

5. Потапова Н.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для СПО [Текст] / Н.И. Потапова. – М.: Академия, 2017.

6. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2017.

6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsu.ru/

6.4 Перечень информационных технологий, используемых при прохождении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При прохождении практики используется программное обеспечение и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения 3KL» <https://education.vsu.ru/>, автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры» <https://training.i-exam.ru/>, «Интернет-экзамен».

При прохождении практики используется лицензионное и открытое программное обеспечение – ОС Windows; MSOffice, Adobe Reader, Avidemux, HDVDeck, Inkscape, VirtualDub, PascalABC, MicrosoftOffice, Lazarus, Free Pascal, Speccy, PDF-Creator, Спутник, Paint.net, 7-Zip, Kaspersky, Компас, Far Manager, Android Studio, IntelliJ IDEA, NetBeans, Microsoft SQL Server Express Edition, Eclipse IDE for Java EE Developers, .NET Framework JDK 8, Microsoft SQL Server Java Connector, SQL Server Management Studio.

7. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по производственной практике

Оценочные материалы (ОМ) для практики включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- материалы, необходимые для оценки знаний, умений, первоначального практического опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений первоначального практического опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для каждого результата обучения по практике определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

Оценочные средства представляются в виде оценочных материалов для промежуточной аттестации обучающихся отдельным комплектом и входят в состав программы практики.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ 2.4.17-2017 ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДЛЯ**

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

Процесс изучения профессионального модуля направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структура плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
		Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
		Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

	ми, руководством, клиентами.	Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Умения: описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения
		Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)
		Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)
		Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
		Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяс-

		<p>нить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<p>Практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Умения: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;</p> <p>Знания: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;</p>
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>Практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</p> <p>Умения: 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; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p> <p>Знания: 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 отчет-</p>

		ности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
		Умения: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;
		Знания: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;

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

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.

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.

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.

**Содержание разделов профессионального модуля:
междисциплинарный курс МДК.04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

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. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.

Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Служба бронирования. Структура. Персонал. Процедура бронирования. Внутреннее взаимодействие сотрудников службы бронирования.

Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.

Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты

услуг. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.

Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.

Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. Ошибки операторов по бронированию.

Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.

Технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования. Рынок автоматизированных систем управления.

междисциплинарный курс МДК 04.02.Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.

Учебная практика УП 04.01

1. Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.

2. Оформление бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.

3. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.

4. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.

5. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам изаказанным услугам.

6. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.

Производственная практика ПП 04.01

1. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

2. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.

3. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.

4. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.

5. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.

6. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.

Внесение изменений в заказ на бронирование.

7. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.

8. Проведение SWOT – анализа гостиничного продукта, выявление его конкурентоспособности и конкурентоспособности гостиничного предприятия.

9. Изучение специфики ценовой политики гостиницы, факторов, влияющих на её формирование, систему скидок и надбавок.

**Лист актуализации действующей РП
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

(ДИСЦИПЛИНЫ, МОДУЛЯ)

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Направленность (профиль) подготовки

(наименование направленности (профиля) подготовки)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической
комиссии по направлению
подготовки/ специальности _

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической
комиссии по направлению
подготовки/ специальности

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией

протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической
комиссии по направлению
подготовки/ специальности _

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической
комиссии по направлению
подготовки/ специальности

(подпись)

(фамилия, инициалы)

ЛИСТ УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Дата	Страницы с изменениями	Перечень измененных пунктов