

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

СОГЛАСОВАНО
с организацией

ООО «Отель-Эксперт»
(наименование)

Акт согласования
от 29.08. 2018 г

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ СГКСТД
№173 от 29. 08. 2018г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Самара 2018 г.

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой)
комиссией
Протокол № 1 от 29.08.2018 г.
Председатель ПЦК Бачерикова И.Г.
(Ф.И.О.)

Автор: Танич Ю.С.
(Ф.И.О.)

Дата актуализации	Результаты актуализации	Одобрено
		Протокол ПЦК № ____ от « ____ » ____ 20__ г

Рабочая программа профессионального модуля Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 09.12.2016 г., № 1552; примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, регистрационный номер 43.02.14-170717.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.	9
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	10
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	20
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ОСНОВНОГО ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	24
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	28

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности – организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.

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

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

иметь практический опыт в:

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

уметь:

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;

- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;

знать:

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

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля

Объем образовательной нагрузки – 458 часов, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 246 часов;
- самостоятельная работа обучающегося – 12 часов;
- консультации – 10 часов;
- промежуточная аттестация – 12 часов;
- учебная практика – 36 часов;
- производственная практика – 144 часа.

В том числе **часов вариативной части учебных циклов ППССЗ** - всего - 104 часа, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем - 104 часа;

1.4. Требования к результатам освоения ПМ при реализации часов вариативной части учебных циклов ППССЗ

В ходе освоения профессионального модуля обучающийся должен **иметь практический опыт в:**

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

уметь:

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

знать:

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

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися основным видом деятельности организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и 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.
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 7.	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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной нагрузки	Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа обучающегося		Практика	
			Всего учебных занятий, часов	в т.ч. лабораторные и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
ПК 4.1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж.	72	66	28		6			
ПК 4.2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	150	146	80		4			
ПК 4.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж.	36	34	24		2			
	Учебная практика, часов	36						36	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	144							144
	Консультации	10							
	Промежуточная аттестация	12							
	Объем образовательной нагрузки	460	246	132		12		36	144

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	
1	2	3	
Раздел ПМ 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		2	
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			
Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание учебного материала	16	
	1. 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.		
	2. 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.		
	Самостоятельная работа № 1 Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж.		0,5
	Самостоятельная работа № 2 Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.		1
	Самостоятельная работа № 3 Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта.		1
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями	Содержание учебного материала	22	
	1. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.		

	2.	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	
	3.	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж			
Тема 1.3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	Содержание учебного материала		
	Практическое занятие № 1 Служба бронирования. Структура. Персонал.		8
	Практическое занятие № 2 Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: иностранец хочет индивидуально забронировать себе номер; иностранец хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.		20
	Самостоятельная работа № 5 Составление алгоритма работы с гостем по телефону.		0,5
	Самостоятельная работа № 6 Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.		0,5
	Самостоятельная работа № 7 Техники, повышающие эффективность телефонного разговора.		1
	Самостоятельная работа № 8 Особенности проведения переговоров с представителями разных стран.		0,5

Раздел ПМ 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах		
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание учебного материала	20
	1. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	
	2. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.	
	3. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	
	4. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.	
	5. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	
	6. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	
	Самостоятельная работа № 9 Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России».	0,5
	Самостоятельная работа № 10 Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице».	1
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	Содержание учебного материала	24
	1. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	
	2. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	
	3. 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	
	4.	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	
		Практическое занятие № 3 Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2
		Практическое занятие № 4 Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2
		Практическое занятие № 5 Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем.	2
		Практическое занятие № 6 Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ.	2
		Практическое занятие № 7 Групповое бронирование с использованием профессиональных программ.	2
		Практическое занятие № 8 Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ.	2
		Практическое занятие № 9 Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ.	2
		Практическое занятие № 10 Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия.	6
		Практическое занятие № 11 Формирование пакетов услуг гостиницы.	4
		Практическое занятие № 12 Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие.	2
		Практическое занятие № 13 Формирование программ лояльности клиентов.	4
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж		Содержание учебного материала	12
	1.	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	
	2.	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся	

		сделкам).	
	3.	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	
		Практическое занятие № 14 Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования.	2
		Практическое занятие № 15 Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2
		Практическое занятие № 16 Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия		Содержание учебного материала	
	1.	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	10
	2.	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	
	3.	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	
		Практическое занятие № 17 Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2
		Практическое занятие № 18 Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг.	2
		Практическое занятие № 19 Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.	2
		Практическое занятие № 20 Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе.	2
	Практическое занятие № 21	2	

	Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	
	Самостоятельная работа № 22 Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса.	1
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Содержание учебного материала	
	Практическое занятие № 23 Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке	8
	Практическое занятие № 24 Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера. выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.	26
	Самостоятельная работа № 12	1

	Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.	
	Самостоятельная работа № 13 Подготовка презентации на тему «Служба бронирования на иностранном языке».	
	Самостоятельная работа № 14 Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.	0,5
Раздел ПМ 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	Содержание учебного материала	
	1.	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.
	2.	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.
	3.	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.
		Практическое занятие № 25 Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.
	Практическое занятие № 26 Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		
Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	Содержание учебного материала	
		Практическое занятие № 27 Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.
		Практическое занятие № 28 Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной

	гостиничной цепи.	
	<p>Практическое занятие № 29 Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностраный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер; иностраный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.</p>	12
	<p>Самостоятельная работа № 15 Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании.</p>	1
	<p>Самостоятельная работа № 16 Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.</p>	1
<p>Учебная практика Виды работ: 1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 4. Оформление бронирования с использованием телефона 5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 7. Оформление индивидуального бронирования 8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их</p>		36

Изменение № _____ « ____ » _____ 20__ г.

<p>стоимости</p> <p>9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>10. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p> <p>11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>18. Создание отчетов по бронированию</p> <p>19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	
Консультации	4
Промежуточная аттестация	6
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ:</p> <p>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>8. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</p> <p>9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p>	144

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	
12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров	
13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	
14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	
15. Внесение изменений в заказ на бронирование	
16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	
17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	
18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	
19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	
20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
Консультации	6
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6
Объем образовательной нагрузки	460

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета – стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оснащение учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- видеофильмы по различным темам.

Оснащение лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения;
- интерактивная доска;
- принтер лазерный;
- сканер;
- телефон;
- локальная сеть;
- подключение к глобальной сети Интернет;
- профессиональные информационные системы Opera (Fidelio, Nogatex, Libra и др.).

Оснащение учебного кабинета иностранного языка:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

Оснащение лингафонной лаборатории иностранного языка:

- компьютерные места обучающихся;
- компьютерное место преподавателя;

Технические средства обучения лингафонной лаборатории:
лицензионное программное обеспечение, мультимедийный проектор, комплект обучающих дисков, ЭОР, ЖК панель, колонки.

В кабинете иностранного языка должен быть полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

- учебники (по количеству обучающихся в группе);
- словари (двуязычные, по количеству обучающихся в группе).

В кабинете необходимо предусмотреть достаточный комплект методической литературы для преподавателя, включающий специальную методическую литературу, программы обучения иностранному языку в данном учебном заведении, справочную литературу лингвистического характера, образовательный стандарт по иностранным языкам, паспорт кабинета.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, проводимую концентрированно.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- автоматизированное рабочее место работника службы бронирования;
- программное обеспечение профессионального назначения.

4.2. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности: 33 Сервис, оказание услуг населению (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в профессиональном стандарте «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2015 г. № 608н.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности: 33 Сервис, оказание услуг населению, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»
Изменение № _____ «_____» _____ 20__ г.

4.3. Информационное обеспечение Основные источники

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения: учебник для сред. проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 288с.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг, учебное пособие для студентов вузов – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2011 – 224с.
3. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 240с.
4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с.
6. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2009 – 304с.
7. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // СПС «Гарант Эксперт».
8. ГОСТ Р 50690-2017. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 г. № 1561-ст).
9. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"
10. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. / Под ред. Р.Б. Ноздрёвой.- М.:ЮНИТИ, 2010.- 830 с.
11. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
12. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

Дополнительные источники

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.

2. Балашова Е.А. Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.
3. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник. - М.: Изд-во «Галер», 2001.
4. ДЕРЕВИЦКИЙ А.В. Школа продаж. – СПб., 2007.
5. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и К°, 2009. - 248с.
6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 208с.
7. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.
8. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М.: Финансы и статистика, 2005, -192 с: ил.
9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2010 – 352с.
10. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.

Журналы (электронные):

1. «Отель»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO - отель»
5. «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

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

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ОСНОВНОГО ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<p>Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</p> <p>Координация деятельности подчиненных</p>	<p>Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.</p>
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы.</p> <p>Координация деятельности подчиненных.</p> <p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса.</p> <p>Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p>	<p>Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.</p>
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	<p>Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</p> <p>Координация деятельности подчиненных</p>	<p>Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.</p>

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> – распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах; – проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; – определение этапов решения задачи; – определение потребности в информации; – осуществление эффективного поиска; – выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. разработка детального плана действий; – оценка рисков на каждом шагу; – оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана. 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – определение задач поиска информации; – определение необходимых источников информации; – планирование процесса поиска; – структурирование получаемой информации; – выделение наиболее значимого в перечне информации; – оценивание практической значимости результатов поиска; – оформление результатов поиска. 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>

<p>ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<ul style="list-style-type: none"> – использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности); – применение современной научной профессиональной терминологии; – определение траектории профессионального развития и самообразования. 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. – профессиональная лексика: речевой этикет, взаимодействие с другими службами, решение конфликтных ситуаций и спорных вопросов; – организация и технология работы службы приема и размещения. – принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами. 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке; – проявление толерантность в рабочем коллективе. 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей</p>	<ul style="list-style-type: none"> – понимать значимость своей профессии (специальности); – демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей. 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>

<p>ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<ul style="list-style-type: none"> – соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; – обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – сохранение и укрепление здоровья посредством использования средств физической культуры; – поддержание уровня физической подготовленности для успешной реализации профессиональной деятельности. 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач; – использование современного программного обеспечения. 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<ul style="list-style-type: none"> – понимание общего смысла четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); – понимание текстов на базовые профессиональные темы 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Конвертация образовательных результатов

ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело		
<p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<p>Виды работ на практике:</p> <ul style="list-style-type: none"> – изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия; – отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; – отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; – выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей; – составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; – разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; – планировать и прогнозировать продажи. 	<p>Тематика лабораторных работ /практических занятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора; – анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования; – анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем; – составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия – формирование программ лояльности клиентов; – факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия; – основные методы ценообразования,

		<p>использующиеся при определении цены гостиничных услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> – виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе; – неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе; – подходы к определению тарифа гостиничного предприятия; – диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.
	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; – методы управления продажами с учётом сегментации; – каналы и технологии продаж гостиничного продукта; – ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия – методы максимизации доходов гостиницы. 	<p>Перечень тем, включенных в МДК:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности работы с клиентами; – ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия.
<p>ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в</p>	<p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта 	<p>Виды работ на практике:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;

<p>соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</p> <ul style="list-style-type: none">– выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта.	<ul style="list-style-type: none">– оформление бронирования с использованием телефона;– оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора;– оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования;– оформление индивидуального бронирования;– предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости;– оформление группового, от компаний и коллективного бронирования;– внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров;– предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;– внесение дополнительной информации в заказ на бронирование;– оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров;– оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования;– составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям;– выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;– отработка навыков заключения договоров в соответствии с
--	--	---

		<p>принятыми соглашениями;</p> <ul style="list-style-type: none">– прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке;– предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости;– предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле;– информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;– оформление принятых заявок на резервирование номеров;– оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования;– оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров;– внесение изменений в заказ на бронирование;– отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей;– отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями;– оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;– отработка навыков использования техник и приемов эффективного
--	--	---

		<p>общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; – проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. 	<p>Тематика лабораторных работ /практических занятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> – процедура бронирования, отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования; – индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ; – групповое бронирование с использованием профессиональных программ; – коллективное бронирование с использованием профессиональных программ; – бронирование от компаний с использованием профессиональных программ; – формирование пакетов услуг гостиницы; – профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования; – профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей; – виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы; – составление ответов на письменные запросы иностранных гостей; – составление ответов на письменные запросы

		иностранного руководства.
	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности работы с различными категориями гостей; – способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; – особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; – критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; – виды отчетности по продажам. 	<p>Перечень тем, включенных в МДК:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке; – особенности работы с клиентами; – документация службы бронирования и продаж; – речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке.
<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; – определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. 	<p>Виды работ на практике:</p> <ul style="list-style-type: none"> – отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда; – передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам; – контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения; – создание отчетов по бронированию; – отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля; – контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять мониторинг рынка 	<p>Тематика лабораторных работ /практических занятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> – проверка обновляющейся

	<p>гостиничных услуг;</p> <ul style="list-style-type: none">– собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;– выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению.	<p>информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд;</p> <ul style="list-style-type: none">– передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.
	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">– структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;– способы управления доходами гостиницы;– особенности работы с различными категориями гостей;– методы управления продажами с учётом сегментации;– методы максимизации доходов гостиницы;– виды отчетности по продажам.	<p>Перечень тем, включенных в МДК:</p> <ul style="list-style-type: none">– взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.