

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет
имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор-директор ИПО
 Попов И.П.
« 26 » 09 2021 г.

**Рабочая программа профессионального модуля
ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
бронирования и продаж гостиничного продукта**

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

Рабочую программу составили:

ст. преподаватель кафедры ПМ



Е. Е. Кульпина

преподаватель кафедры ТиМПО

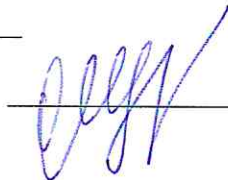


Е. С. Лесникова

Программа обсуждена на заседании ЦМК
гостиничного дела

Протокол № 2 от 19.04.21

Председатель ЦМК гостиничного дела



Л. Л. Закамская

Согласовано:

зам. директора по УР ИПО



Т. С. Семенова

Согласовано:

зам. директора по МР ИПО



Т.Ю. Сьянова

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины/МДК «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта».

1.1 Место дисциплины/МДК «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта» в структуре основной образовательной программы.

Место ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта» в структуре основной образовательной программы является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций. Особое значение профессиональный модуль имеет при формировании и развитии компетенций ОК01-ОК05, ОК07, ОК09-10, ПК4.1-4.3.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины/МДК «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Освоение профессионального модуля направлено на формирование: общих и профессиональных компетенций:

общих компетенций:

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

Знать: 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; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.

Уметь: 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).

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

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.

Уметь: 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.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования.

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.

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

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.

Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллектив.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности).

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Знать: 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.

Уметь: 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 объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

профессиональных компетенций:

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

Знать: структуру 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.

Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в

материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи.

Иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; виды каналов сбыта гостиничного продукта.

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

Знать: 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; 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.

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

Иметь 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; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

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

Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам.

Уметь: 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.

Иметь 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- структуру 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;
- 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;
- 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;
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
- виды отчетности по продажам;
- 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;
- структуру плана для решения задач;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современную научную и профессиональную терминологию;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности;
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов и построения устных сообщений;

- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
- пути обеспечения ресурсосбережения;
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- 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.

Уметь:

- оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;
- 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;
- 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;
- 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);
- 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 поиск;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;

- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллектив;
- соблюдать нормы экологической безопасности;
- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности);
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;
- 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 объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

Иметь практический опыт:

- планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
- виды каналов сбыта гостиничного продукта;
- 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;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

2. Структура и содержание ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта»

2.1 Объем ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта»

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Объем образовательной программы ПМ	496		
в том числе:			
Лекции, уроки	46		
Практические занятия	140		
Курсовая работа	24		
Консультации	16		
Самостоятельная работа	72		
Промежуточная аттестация	6		

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Учебная практика	72		
Производственная практика	108		
Промежуточная аттестация (квалификационный экзамен)	12		

2.2 Тематический план и содержание ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		56	ОК1-ОК5, ОК7, ОК9-ОК10, ПК 4.1.-ПК4.3.
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		30	
Тема 1.1.	Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	12	ОК1-ОК5, ОК7, ОК9-ОК10, ПК 4.1.
	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	
	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.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.	8	
Тема 1.2	Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с	14	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	<p>гостями</p> <p>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.</p> <p>2. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы улыбки в общении.</p>	<p></p> <p>2</p> <p>2</p> <p>10</p>	
МДК 04.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	28	
Тема 1.3	<p>Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке</p> <p>В том числе, практических занятий</p> <p>Практическое занятие № 1 «Процедура бронирования. Введение лексики».</p> <p>Практическое занятие № 2 «Закрепление лексики в упражнениях».</p> <p>Практическое занятие № 3 «Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования».</p> <p>Практическое занятие № 4 «Отработка грамматических навыков по теме временам группы Simple».</p> <p>Практическое занятие № 5 «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «Иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер».</p> <p>Практическое занятие № 6 «Отработка</p>	<p>28</p> <p>24</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>OK01-OK05, OK07, OK09-OK10, ПК 4.1- 4.3</p>

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	грамматических навыков по временам группы Continuous».		
	Практическое занятие № 7 «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «Иностранец хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки».	2	
	Практическое занятие № 8 «Отработка грамматических навыков по теме «Модальные глаголы».	2	
	Практическое занятие № 9 «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «Представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя».	2	
	Практическое занятие № 10 «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «Представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки».	2	
	Практическое занятие № 11 «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «Представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента».	2	
	Практическое занятие № 12 «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «Представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Составление алгоритма работы с гостем по телефону на английском языке.	2	
	Особенности проведения переговоров с представителями разных стран.	2	
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах		130	OK1-OK5, OK7, OK9-OK10, ПК 4.2.
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			
Тема 2.1	Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	26	
	1. Технологический цикл обслуживания	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	<p>гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.</p>		
	<p>2. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.</p>	2	
	<p>3. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.</p>	2	
	<p>4. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.</p>	2	
	<p>5. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.</p>	2	
	<p>6. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.</p>	2	
	<p>Самостоятельная работа обучающихся по теме Проработка конспектов занятий и учебной литературы. Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса. Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России». Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице». Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле». Выполнение</p>	14	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле».		
Тема 2.2	Особенности работы с клиентами	38	
	1. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2	
	2. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц- услуг. Пакеты услуг.	2	
	3. 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.	2	
	4. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2	
	В том числе, практических занятий	22	
	Практическое занятие № 13. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2	
	Практическое занятие № 14. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2	
	Практическое занятие № 15. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем.	2	
	Практическое занятие № 16. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ.	2	
	Практическое занятие № 17. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ.	2	
	Практическое занятие № 18. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ.	2	
	Практическое занятие № 19.	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ.		
	Практическое занятие № 20. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия.	2	
	Практическое занятие № 21. Формирование пакетов услуг гостиницы.	2	
	Практическое занятие № 22. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие.	2	
	Практическое занятие № 23. Формирование программ лояльности клиентов.	2	
	Самостоятельная работа Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования». Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним».	8	
Тема 2.3	<p>Документация службы бронирования и продаж</p> <p>1. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.</p> <p>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).</p> <p>3. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.</p> <p><i>В том числе, практических занятий</i></p> <p>Практическое занятие № 24. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение</p>	<p>16</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>10</p> <p>2</p>	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования		
	Практическое занятие № 25. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	4	
	Практическое занятие № 26. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	4	
Тема 2.4.	Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	28	
	1. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2	
	2. 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.	2	
	В том числе, практических занятий	16	
	Практическое занятие № 27. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2	
	Практическое занятие № 28. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг.	4	
	Практическое занятие № 29. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.	2	
	Практическое занятие № 30. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе.	4	
	Практическое занятие № 31. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	4	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	<p>Самостоятельная работа Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы».</p>	8	
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.	22	ОК 4-ОК5, ОК7, ОК9-ОК10, ПК 4.1-4.3.
	В том числе, практических занятий	16	
	Практическое занятие № 32 «Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии».	2	
	Практическое занятие № 33 «Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке».	2	
	Практическое занятие № 34 «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «Заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально. Заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно».	2	
	Практическое занятие № 35 «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «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».	2	
	Практическое занятие № 36 "Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: "Заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	забронировала номер категории VIP. Заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки».		
	Практическое занятие № 37 «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «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	
	Практическое занятие № 38 «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «Выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки».	2	
	Практическое занятие № 39 «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «Выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер. Выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
	Презентация службы бронирования на иностранном языке.	2	
	Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.	2	
	Разработка презентации гостиничного продукта на иностранном языке.	2	
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		74	OK1-OK5, OK7, OK9-OK10, ПК

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		4. 1-4.3.
Тема 3.1.	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	48	
	1. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	2	
	2. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	4	
	3. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	2	
	В том числе, практических занятий	30	
	Практическое занятие № 40. Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.	16	
	Практическое занятие № 41. 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.	14	
	Самостоятельная работа Проработка конспектов занятий и учебной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка ответов на контрольные вопросы. Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с	10	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	гостями при бронировании. Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании».		
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.	26	ОК 04-ОК5, ОК7, ОК9-ОК10, ПК 4.1- 4.3
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	22	
	Практическое занятие № 42 «Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями».	2	
	Практическое занятие № 43 «Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи».	2	
	Практическое занятие № 44 «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «Иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер».	2	
	Практическое занятие № 45 «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «Иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки».	2	
	Практическое занятие № 46 «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «Представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя».	2	
	Практическое занятие № 47 «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «Представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки».	2	
	Практическое занятие № 48 «Развитие	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	навыков устной речи. Диалог на тему: «Представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя».		
	Практическое занятие № 49 «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «Представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки».	2	
	Практическое занятие № 50 «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «Представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента».	2	
	Практическое занятие № 51 «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «Представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов».	2	
	Практическое занятие № 52 «Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: «Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Презентация службы бронирования на иностранном языке	2	
	Разработка бланка бронирования на иностранном языке	2	
	Промежуточная аттестация в форме курсовой работы Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе 1. Выбор темы курсовой работы 2. Основные требования к оформлению работы 3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата. 4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила	24	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	<p>изложения и представления материала.</p> <p>5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы.</p> <p>6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.</p> <p>7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.</p> <p>8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками</p> <p>9. Основные правила к написанию заключения</p> <p>10. Индивидуальные консультации.</p> <p>11. Защита курсовой работы.</p>		
	<p>Учебная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация рабочего мест 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 4. Оформление бронирования с использованием телефона 5. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования 6. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 7. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования 8. Оформление индивидуального бронирования 9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 10. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 11. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 13. Оформление счетов на полную или частичную 	72	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	<p>предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>15. Создание отчетов по бронированию</p> <p>16. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда</p> <p>17. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>18. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>		
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p>	<p>1. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>2. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p> <p>3. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>4. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>5. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>6. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями</p> <p>7. 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>8. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>9. Отработка навыков начисления и осуществления</p>	<p>108</p>	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	<p>расчетов с гостями 6 Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>10.Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>11.Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>12.Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>13.Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям</p> <p>14.Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>15.Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>16.Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>17.Оформление принятых заявок на резервирование номеров 6 Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>18.Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p>		
Промежуточная аттестация в форме экзамена		6	
Консультация		16	
Квалификационный экзамен		12	
Итого:		496	

3. Условия реализации программы ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта»

3.1 Специальные помещения для реализации программы

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Оборудование 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.

Оборудование 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 Fidelio, Hogatex, Libra.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

Список изменений литературы

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия.[электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 336 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/gostinichnaya-industriya-433890>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис.[электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/gostinichnyy-servis-433891>

Дополнительная литература

1. Гончарова, Л. П. Гостиничный сервис : Учебное пособие / Л. П. Гончарова. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. – (Среднее профессиональное образование). – URL: <http://new.znaniy.com/go.php?id=987236>. – Текст : электронный.
2. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта : Учебное пособие / Е. И. Мазилкина ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2020. – 207 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 9785160140605. – URL: <http://new.znaniy.com/go.php?id=1044188>. – Текст : электронный.
3. Можяева, Н. , Г. Индустрия гостеприимства : Практикум / Н. Г. Можяева, М. В. Камшечко ; Российский государственный гуманитарный университет. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 9785000915677. – URL: <http://new.znaniy.com/go.php?id=961505>. – Текст : электронный.
4. Воробьева, С. , А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (b1) 5-е изд., испр. и доп. / С. А. Воробьева, А. В. Киселева ; Академия труда и социальных отношений (г. Москва). – 5-е изд.. – Москва : Юрайт, 2019. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09515-9. – URL: <https://biblioonline.ru/book/delovoy-angliyskiy-yazyk-dlya-gostinichnogo-biznesa-b1-438758>. – Текст : электронный.
5. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : Учебное пособие / К. В. Кабанова, Е. Н. Мотинова ; Колледж Московского гуманитарного университета. – 2-е изд., перераб. и доп.. 1572585084 11 – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 190 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 9785160136486. – URL: <http://new.znaniy.com/go.php?id=989446>. – Текст : электронный.
6. Невзорова, Г. , Д. Английский язык. грамматика 2-е изд., испр. и доп. / Г. Д. Невзорова, Г. И. Никитушкина ; Балтийский государственный технический университет ВОЕНМЕХ имени Д.Ф. Устинова (г. Санкт-Петербург).. – 2-е изд.. – Москва : Юрайт, 2019. – 213 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09886-0. – URL:

<https://biblio-online.ru/book/angliyskiy-yazyk-grammatika-437254>. – Текст : электронный.

7. Буренко, Л. В. Грамматика английского языка. grammar in levels elementary – pre-intermediate. / Л. В. Буренко, Г. А. Краснощековой ; Южный федеральный университет (г. Ростов-на-Дону). – Москва : Юрайт, 2019. – 227 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9261-8. – URL: <https://biblio-online.ru/book/grammatika-angliyskogo-yazyka-grammar-in-levels-elementary-pre-intermediate-437709>. – Текст : электронный.

8. Кохан, О. В. Английский язык для технических специальностей 2-е изд., испр. и доп. / О. В. Кохан ; Комсомольский-на-Амуре государственный университет (г. Комсомольск-на-Амуре).. – 2-е изд.. – Москва : Юрайт, 2019. – 226 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08983-7. – URL: <https://biblio-online.ru/book/angliyskiy-yazyk-dlya-technicheskikh-specialnostey-437135>. – Текст : электронный.

3.2.3 Методическая литература

1. Королева, Т. Г. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта : методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения / Т. Г. Королева, О. Н. Кавкаева ; Т. Г. Королева, О. Н. Кавкаева ; Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра производственного менеджмента. – Кемерово : КузГТУ, 2019. – 41 с. – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=4163> – Текст : электронный.

2. Потапова, Н. В. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж : методические указания к практическим занятиям для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" / Н. В. Потапова ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра теории и методики профессионального образования, Кафедра . – Кемерово : КузГТУ, 2019. – 118 с. – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=4879> – Текст : электронный.

3. Кавкаева, О. Н. Учебная практика по профессиональному модулю 04 ""Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж"" : методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения / О. Н. Кавкаева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра производственного менеджмента ; составитель О. Н. Кавкаев. – Кемерово : КузГТУ, 2019. – 24 с. – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=2587> – Текст : электронный.

4. Кавкаева, О. Н. Производственная практика по профессиональному модулю 04 ""Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж"" : методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения / О. Н. Кавкаева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра производственного менеджмента ; составитель О. Н. Кавкаев. – Кемерово : КузГТУ, 2019. – 25 с. – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=2469> – Текст : электронный.

3.2.4 Интернет ресурсы

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева. Режим доступа: www.kuzstu.ru

2. Электронные библиотечные системы:

- Университетская библиотека онлайн. Режим доступа: www.biblioclub.ru

- Лань. Режим доступа: <http://e.lanbook.com>

- Электронная библиотека издательства «Юрайт» <https://biblioonline.ru/catalog/spo>
3. Электронная дистрибуция в гостиничном деле <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
5. Amadeus <http://www.amadeus.ru>
6. Планета отелей открыта для вас <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>
7. «Пять звезд. Гостиничный бизнес» – ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли [Эл. Ресурс], Режим доступа: <http://5stars-mag.ru>
8. <http://www.travelmole.com>
9. <http://www.hotelnews.ru>
10. <http://www.stonef.ru/history.htm>
11. <http://all-hotels.ru>
12. <http://www.amadeus.ru>
13. <http://www.gaomoskva.ru>
14. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

4. Контроль и оценка результатов освоения ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта»

Результаты обучения/код и наименование компетенций	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру 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; - 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; 	<p>Оценка процесса. Оценка результата.</p> <p>75% правильных ответов. Оценка процесса. Оценка результатов. Экспертное наблюдение.</p> <p>Экспертное наблюдение и оценка на этапах учебной практики.</p>	<p>Тестирование. Собеседование.</p> <p>Собеседование. Экзамен. Ролевая игра. Практическая работа. Текущий контроль в форме защиты практических занятий. Выполнение практических заданий.</p> <p>Подготовка отчета по практике.</p>

- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности 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;
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
- виды отчетности по продажам;
- 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;
- структуру плана для решения задач;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современную научную и профессиональную терминологию;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности;
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов и построения устных сообщений;
- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;

<ul style="list-style-type: none"> - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения; - современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; - 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. 		
<ul style="list-style-type: none"> - оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; - 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; - 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; - 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; 	<p>Оценка результата. Оценка результата.</p> <p>75% правильных ответов. Оценка процесса. Оценка результатов. Экспертное наблюдение.</p> <p>Экспертное наблюдение и оценка на этапах учебной практики.</p>	<p>Ситуационная задача. Практическая работа.</p> <p>Собеседование. Экзамен. Ролевая игра. Практическая работа. Текущий контроль в форме защиты практических занятий. Выполнение практических заданий.</p> <p>Подготовка отчета по практике.</p>

- 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);
- 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;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллектив;
- соблюдать нормы экологической безопасности;
- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности);
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;
- 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 объяснить свои

<p>действия (текущие и планируемые);</p> <ul style="list-style-type: none"> - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы. 		
<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; - виды каналов сбыта гостиничного продукта; - 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; - оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; - контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; - определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. 	<p>Оценка результата.</p> <p>75% правильных ответов.</p> <p>Оценка процесса.</p> <p>Оценка результатов.</p> <p>Экспертное наблюдение.</p> <p>Экспертное наблюдение и оценка на этапах учебной практики.</p>	<p>Ситуационная задача.</p> <p>Собеседование.</p> <p>Собеседование.</p> <p>Экзамен. Ролевая игра. Практическая работа. Текущий контроль в форме защиты практических занятий. Выполнение практических заданий.</p> <p>Подготовка отчета по практике.</p>

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по профессиональному модулю

5.1 Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, навыки, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, навыков, необходимых для формирования соответствующей компетенции
1	Организация и технология работы службы бронирования и продаж	<p>Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами</p> <p>Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.</p> <p>Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке</p>	ОК1-ОК5, ОК7, ОК9-ОК10, ПК 4.1.-ПК4.3.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру 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; - 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 	<p>Тестирование. Собеседование. Ситуационная задача. Практическая работа.</p> <p>Собеседование. Экзамен. Ролевая игра. Практическая работа. Текущий контроль в форме защиты практических занятий. Выполнение практических заданий.</p>
2	Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах	<p>Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах</p> <p>Тема 2.2. Особенности работы с клиентами</p> <p>Тема 2.3. Документация службы бронирования и продаж</p> <p>Тема 2.4.</p>	ОК1-ОК5, ОК7, ОК9-ОК10, ПК 4.1-4.3.	<ul style="list-style-type: none"> - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учётом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж 	<p>Тестирование. Собеседование. Ситуационная задача. Практическая работа.</p> <p>Собеседование. Экзамен. Ролевая игра. Практическая работа. Текущий контроль в форме защиты практических занятий.</p>

		<p>Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия</p> <p>Тема 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке</p>		<p>номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</p> <p>- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;</p> <p>- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; - методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности 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;</p> <p>- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; - виды отчетности по продажам; - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники</p>	<p>Выполнение практических заданий.</p>
3	<p>Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж</p>	<p>Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы</p> <p>Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке.</p>	<p>ОК1-ОК5, ОК7, ОК9-ОК10, ПК 4.1-4.3.</p>	<p>эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности 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;</p> <p>- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; - виды отчетности по продажам; - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники</p>	<p>Тестирование. Собеседование. Ситуационная задача. Практическая работа.</p> <p>Собеседование. Экзамен. Ролевая игра. Практическая работа. Текущий контроль в форме защиты практических занятий. Выполнение практических заданий.</p>

				<p>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; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; - номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации; - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - современную научную и профессиональную терминологию; - возможные траектории профессионального развития и самообразования; - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности; - особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и</p>
--	--	--	--	---

			<p> построения устных сообщений; - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения; - современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; - 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> <p style="text-align: center;">Уметь:</p> <p> - оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; - </p>	
--	--	--	--	--

			<p> 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; - 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; - 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, </p>	
--	--	--	---	--

				<p>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); - 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; - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; -</p>
--	--	--	--	--

				<p>организовывать работу коллектива и команды;</p> <ul style="list-style-type: none">- взаимодействовать с коллегами,руководством,клиентами в ходе профессиональной деятельности;- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллектив;- соблюдать нормы экологической безопасности;- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности);- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;- использовать современное программное обеспечение;- 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
--	--	--	--	---

			<p>профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p> <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none">- планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; - виды каналов сбыта гостиничного продукта;- 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;- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;- контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания	
--	--	--	--	--

				гостей; - определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
--	--	--	--	--

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы

5.2.1 Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль по темам дисциплины заключается в оценке, решений проведённого тестирования, собеседования, проверке решения ситуационных задач и практических работ.

Примеры тестовых вопросов:

1) Позвонили во время обеда: ваши действия?:

- 1) «Все обедают»;
- 2) «Никого нет»;
- 3) «Пожалуйста, перезвоните (тогда-то)»;
- 4) Запишете информацию, номер телефона и перезвоните сами.

2) Позвонивший высказывает претензию, в которой Вы не виноваты:

- 1) «Это не моя ошибка»;
- 2) «Я этим не занимаюсь. Вам лучше обратиться к ...»;
- 3) «Давайте разберемся»;
- 4) «Нет, вы не правы»;
- 5) «Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»;
- 6) «Оставьте, пожалуйста, Ваш телефон».

3) Вы не согласны с претензиями. Должны ли Вы:

- 1) выслушивать длинный монолог;
- 2) сразу переадресовать его тому, кому этот вопрос ближе?

4) Вы обещали перезвонить, решив проблему к определенному сроку. Однако решить ее не удается:

- 1) «Позвоню, когда решу; раз не звоню, значит, не решил еще»;
- 2) «Позвоню и договорюсь о новом сроке».

5) Вам задали вопрос, ответа на который Вы не знаете:

- 1) «Не в курсе»;
- 2) «Я не знаю»;
- 3) «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню для вас»;
- 4) «Позвоните ... (такому-то)».

Примеры вопросов для собеседования:

- 1) Какие записи и где стоит сделать по окончании разговора?
- 2) Телефонный звонок раздался во время трудного разговора или Ваших спешных сборов. Как может быть воспринят Ваш ответ по телефону?
- 3) Стоит ли улыбаться во время телефонного разговора?
- 4) Какие Вы знаете способы дозвониться по «вечно занятому» телефону?
- 5) Во время деловой беседы звонит телефон. Действия хозяина кабинета?

Пример ситуационной задачи: В гостиницу «Лазурный берег»**** г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток. В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта. Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

Задание: 1. Выявите нарушения в действиях администратора. 2. Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации? 3. Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

Шкала оценивания решения практических заданий и ситуационных задач:

90-100 баллов - обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.

80-89 балла - обучающийся дает удовлетворяющий ответ, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

60-79 баллов - обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

0-59 балла - обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал

Критерии оценивания:

Количество баллов	0-59	60-100
Шкала оценивания	незачтено	зачтено

Текущий контроль по темам **МДК 04.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж»** заключается в выполнении обучающимися практических заданий.

Примерное практическое занятие:

Тема: "Развитие навыков устной речи. Диалог на тему: "Иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер"".

Цель: Активизировать навыки диалогической речи.

Продолжительность работы: 90 минут.

Материально-техническое обеспечение: учебное пособие, раздаточный материал, словари, аудио-визуальные средства, презентации.

Задания к практической работе:

Ex. 1: Read the dialogues and make up your own

DIALOGUE 1:

RECEPTIONIST: Welcome to "Travelodge". May I help you?

CLIENT: I'd like to check in. I have a reservation.

RECEPTIONIST: What's your name, please?

CLIENT: Andrew Swenson.

RECEPTIONIST: Yes Mr. Swenson. You requested a single room for four nights, is that correct?

CLIENT: Yes, that's right.

RECEPTIONIST: Could you fill in the registration form, please. Thank you. Your room number is 1409.

Here's your key. Enjoy your stay at "Travelodge". Would you like assistance with your bags?

CLIENT: No thanks, I only have one. I can manage.

DIALOGUE 2:

CLIENT: I have a reservation under the name of Muller.

RECEPTIONIST: Could I see your ID, please, sir?

CLIENT: Of course! Let me take it out of my wallet.

RECEPTIONIST: Thank you, sir. Now, do you have a credit card, sir?

CLIENT: Yes, of course. Is American Express okay?

RECEPTIONIST: I'm sorry, sir. Only VISA or MasterCard.

CLIENT: In that case, here's my VISA.

RECEPTIONIST: Thank you. Your room number is 507, queen bed, nonsmoking. Is that agreeable to you, sir?

CLIENT: Yes, I'm easy to please.

RECEPTIONIST: Very good. Here is your room key, sir. If you need anything at all, please dial 0.

DILOGUE 3:

RECEPTIONIST: Welcome to "Travelodge". May I help you?

CLIENT: I'd like to check in. I have a reservation.

RECEPTIONIST: What's your name, please?

CLIENT: Andrew Swenson.

RECEPTIONIST: Yes Mr. Swenson. You requested a single room for four nights, is that correct?

CLIENT: Yes, that's right.

RECEPTIONIST: Could you fill in the registration form, please. Thank you. Your room number is 1409.

Here's your key. Enjoy your stay at "Travelodge". Would you like assistance with your bags?

CLIENT: No thanks, I only have one. I can manage.

DILOGUE 4:

CLIENT: I have a reservation under the name of Muller.

RECEPTIONIST: Could I see your ID, please, sir?

CLIENT: Of course! Let me take it out of my wallet.

RECEPTIONIST: Thank you, sir. Now, do you have a credit card, sir?

CLIENT: Yes, of course. Is American Express okay? RECEPTIONIST: I'm sorry, sir. Only VISA or MasterCard. CLIENT: In that case, here's my VISA.

RECEPTIONIST: Thank you. Your room number is 507, queen bed, nonsmoking. Is that agreeable to you, sir?

CLIENT: Yes, I'm easy to please.

RECEPTIONIST: Very good. Here is your room key, sir. If you need anything at all, please dial 0.

DILOGUE 5:

ROOM SERVICE: Hello. Room service.

CLIENT: Hello, I'm calling from room 113. I would like to order dinner.

ROOM SERVICE: What would you like to order?

CLIENT: I'd like the roast beef dinner, with mashed potatoes and green beans.

ROOM SERVICE: Would you care for something to drink with dinner'?

CLIENT: Ah, yes a large glass of milk.

ROOM SERVICE: Any dessert?

CLIENT: A dish of vanilla ice cream

ROOM SERVICE: Thank you. We'll bring it up in about thirty minutes.

DILOGUE 6:

RECEPTIONIST: Good morning. May I help you?

CLIENT: Yes, I'd like to check out now. My name's Adams, room 312. Here's the key.

RECEPTIONIST: One moment, please, sir. ... Here's your bill. Would you like to check and see if the amount is correct?

CLIENT: What's the 14 pounds for?

RECEPTIONIST: That's for the phone calls you made from your room.

CLIENT: Can I pay with traveller's cheques? RECEPTIONIST: Certainly. May I have your passport, please? CLIENT: Here you are.

RECEPTIONIST: Could you sign each cheque here for me?

CLIENT: Sure.

RECEPTIONIST: Here are your receipt and your change, sir. Thank you.

CLIENT: Thank you. Goodbye.

5.2.1 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Формой промежуточной аттестации МДК 04.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является курсовая работа, с помощью которой определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Инструментом измерения сформированности компетенций являются экспертное наблюдение и оценка выполнения.

Вопросы к курсовой работе задаются по её теме.

Темы курсовых работ:

1. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта (для конкретной гостиницы).
2. Организация управления каналами продаж (сбыта) (на примере конкретной гостиницы).
3. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг.
4. Рекомендации по повышению эффективности проведения телефонных переговоров.
5. Особенности проведение переговоров с представителями разных стран.
6. Альтернативные способы бронирования мест в отеле.
7. Анализ возможностей бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий.
8. Анализ возможностей бронирования мест через туроператора.
9. Анализ возможностей бронирования мест через центральную систему бронирования.
10. Сравнительный анализ автоматизированных систем управления.
11. Разработка алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов.
12. Разработка презентации гостиничного продукта (на примере конкретной гостиницы).
13. Разработка программы лояльности клиентов (на примере конкретной гостиницы).
14. Стандарты качества обслуживания в службах гостиницы.
15. Сравнительный анализ взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы в гостинице категории три звезды.
16. Сравнительный анализ взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы в гостинице категории пять звёзд.
17. Сравнительный анализ построения внутренней коммуникации в гостинице в гостинице категории три звезды.
18. Сравнительный анализ построения внутренней коммуникации в гостинице в гостинице категории пять звёзд.
19. Анализ работы оператора по бронированию (на примере конкретной гостиницы).
20. Разработка информативного материала для потребителей о бронировании гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
21. Рекомендации по улучшению работы службы бронирования (на примере конкретной гостиницы).
22. Анализ методик проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.
23. Рекомендации по повышению квалификации персонала занятого

продажами гостиничного продукта в гостинице категории три звезды.

24. Рекомендации по повышению квалификации персонала занятого продажами гостиничного продукта в гостинице категории пять звезд.

25. Рекомендации по улучшению процесса бронирования (на примере конкретной гостиницы).

Критерии оценивания:

90–100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80–85 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой вопрос;

60–75 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0–55 баллов – при правильном и неполном ответе только на один из вопросов; при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Шкала оценивания:

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	2	3	4	5

Оценочные средства при промежуточной аттестации **МДК 04.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж»** проводится в форме экзамена.

Примерные вопросы к экзамену:

1. Использование глагола в Present Simple и Past Continuous.
2. Использование глагола в Present Continuous и Past Simple.
3. Использование модальных глаголов.
4. Использование Present Perfect
5. Использование Present Perfect Continuous.
6. Использование Past Perfect.
7. Использование Past Perfect Continuous.
8. Использование прямой и косвенной речи.

Примерные темы сообщений к экзамену:

1. Процедура бронирования.
2. Особенности проведения переговоров с представителями разных стран.
3. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.
4. Коммуникация с гостями в процессе приема гостей.
5. Коммуникация с гостями в процессе регистрации.
6. Коммуникация с гостями в процессе размещения.
7. Коммуникация с гостями в процессе выписки.

Примерный вариант лексико-грамматического задания к экзамену:

1. Fill in the Entry Card.

ENTRY CARD

1. First name ____
2. Family name _
3. Sex M F
4. Date of birth _
5. Country of birth _____
6. Present Nationality __
7. Original Nationality__
8. Occupation ____
9. PASSPORT INFORMATION
10. Passport number _____
11. Date of issue _
12. Country of issue _____

13. VISA INFORMATION
14. Kind of visa __
15. Visa number _
16. Date of issue _
17. Country of issue _____
18. Address in London____
19. Home address
20. For official use only.

Translate into English.

1. Здравствуйте, мистер Мюллер. Я Мишель, к вашим услугам. Когда вам нужна комната?
2. У нас обновились цены на номера, сэр. Это вас устраивает?
3. Отлично, мистер Мюллер. Ваш номер забронирован. Теперь мне нужен только ваш номер телефона.
4. Пожалуйста, заполните регистрационную форму. Спасибо. Ваш номер 1409. Вот ваш ключ. Приятного пребывания в «Travelodge». Вам нужна помощь с багажом?
5. Очень хорошо. Вот ключ от вашего номера, сэр. Если вам что-нибудь понадобится, наберите 0.
6. На счете вашего номера имеются дополнительные расходы.
7. Желаете проверить счет и убедиться, что сумма верная?
8. Возможно ли оформить более поздний выезд из отеля?
9. Вам не нужно оплачивать доступ в интернет.
10. Оказать ли вам какую-либо помощь с багажом?

1. Complete the sentences using Past Continuous.

1. When my mother came home, I
2. On Saturday at 9 o'clock my brother
3. When the telephone suddenly rang, we still
4. When I met my friend yesterday, he
5. From 2 till 5 o'clock yesterday I

Промежуточная аттестация обучающихся **по учебной практике** является обязательной. Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Инструментом измерения сформированности компетенций являются устный опрос обучающихся и утвержденный отчет по учебной практике.

Примерные вопросы:

- 1.Стандартное оборудование секций службы приёма и размещения.
- 2.Требования к обслуживающему персоналу.
- 3.Функции портье, кассира и консьержа.
- 4.Процесс поселения в гостиницу.
- 5.Система контроля доступа в помещения гостиницы.
- 6.Организация хранения личных вещей.

Критерии оценивания и шкала оценки

Баллы	Оценка	Требования к знаниям
90-100	Отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при правильном и полном ответе на два вопроса, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий,

		использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию профессиональных компетенций.
80-89	Хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при правильном и полном ответе на один вопрос и правильном, но не полном ответе на другой вопрос, который демонстрирует прочные теоретические знания, владеет терминологией, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение речью, но при этом делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем
60-79	Удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при правильном и полном ответе только на один из вопросов, который демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает недостаточно свободное владение речью, терминологией, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем.
0-59		Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при правильном, но неполном ответе только на один вопрос или отсутствии правильных ответов, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы.

Формой промежуточной аттестации **производственной практики** является зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Руководитель оценивает результаты прохождения производственной практики, принимая во внимание качество отчета и устные ответы обучающегося на контрольные вопросы. Инструментом измерения сформированности компетенций является устная защита отчета по производственной практике. При защите отчёта по производственной практике необходимо ответить на пять теоретических вопросов. Допуском к промежуточному контролю является выполнение всех требований текущего контроля.

Примерные вопросы для устного опроса:

1. Опишите организационную структуру службы приема и размещения
2. Как формируется и рассчитывается калькуляция стоимости услуг проживания
3. Как осуществляется организация ночного аудита
4. В чем сущность заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями

Шкала	Критерии оценивания обучающегося
Зачтено	Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Могут допускаться несущественные и стилистические ошибки. Оформление аккуратное. Приложения связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок.

	Программа практики выполнена
Незачтено	Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не аккуратное. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики не выполнена.

5.2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

При проведении текущего контроля МДК 04.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» каждый обучающийся должен сдать все практические и самостоятельные работы. Преподаватель анализирует содержание представленных работ, после чего оценивает достигнутый результат в соответствии с указанными критериями. Также каждый обучающийся должен сдать и защитить курсовую работу, которую преподаватель анализирует и оценивает достигнутый результат в соответствии с указанными критериями. До промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие все требования текущего контроля.

При проведении текущего контроля по учебной практике по профессиональному модулю 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» положение №Ип-06/7 «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в КузГТУ» от 27.08.2018 г.

Процедура оценивания подготовки отчета по практике. Отчёт по практике представляется на заключительном этапе практики в бумажном виде. Преподаватель проверяет корректность оформления отчета. При проверке отчёта преподаватель может сделать устные и письменные замечания, задать дополнительные и уточняющие вопросы. После приёма отчёт подписывается преподавателем. При проведении промежуточной аттестации обучающиеся сдают дифференцированный зачет, до которого допускаются, если выполнены все требования текущего контроля. Во время зачета обучающиеся с разрешения преподавателя могут пользоваться справочной литературой, использование любых технических средств не допускается. В ходе зачета преподаватель может задавать уточняющие вопросы. На дифференцированный зачет, все обучающиеся приходят в установленное время. Обучающийся должен иметь при себе зачётную книжку и утвержденный отчет по учебной практике. Каждому обучающемуся задаются вопросы, согласно выбранной теме отчета. Ответы даются в устной форме. Результаты оценивания ответов на вопросы доводятся до сведения обучающихся в тот же день.

При проведении текущего контроля по производственной практике по профессиональному модулю 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» положение №Ип-06/7 «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в КузГТУ» от 27.08.2018 г.

В процессе прохождения практики предусмотрены следующие формы контроля: текущий, промежуточный контроль. При проведении текущего контроля обучающиеся представляют отчет (или часть отчета) по производственной практике преподавателю. Преподаватель анализирует содержание отчетов, после чего оценивает качество выполнения. Если отчет удовлетворит требованиям, то обучающийся допускается до промежуточной аттестации.

6. Иные сведения и (или) материалы

При осуществлении образовательного процесса применяются следующие образовательные технологии:

- традиционная с использованием современных технических средств;
- интерактивная.

В рамках аудиторных занятий применяются следующие интерактивные методы:

- работа в малых группах, в парах, ротационных тройках, «два, четыре, вместе»;
- метод карусели / «идейная» карусель;
- мозговой штурм / мозговая атака / «брейнсторминг»;
- «ажурная пила»;
- «дерево решений»;
- прием составления ментальной (интеллектуальной) карты;
- ролевые / деловые игры;
- дебаты.

Руководитель практики курирует деятельность обучающегося в период прохождения практики, консультирует его по выполнению заданий практики и осуществляет текущий контроль. По окончании практики оценивает уровень освоения компетенций. Руководитель практики проводит вводный инструктаж, в ходе которого знакомит обучающегося с программой практики, системой оценки. Во время практики оказывает студенту консультационную помощь по выполнению заданий. После завершения практики проводит промежуточную аттестацию, оценивает уровень освоения компетенций обучающегося. До начала практики обучающийся: Знакомится с содержанием программы практики. Выбирает базу практики и заключает договор. Получает задания на практику, в том числе индивидуальное задание, у руководителя практики от университета. В период прохождения практики обучающийся: Проходит инструктаж по технике безопасности. Своевременно выполняет задания, предусмотренные данной программой. Обучающийся обязан: Строго выполнять действующие в организации правила внутреннего распорядка, не допускать нарушения трудовой дисциплины. Добросовестно выполнять все указания руководителя практики, касающиеся порядка прохождения и содержания практики, индивидуальные поручения руководителя, активно участвовать во всех мероприятиях, к которым студент привлекается. Подготовить отчет по практике в соответствии с установленными данной программой требованиями, подписать его, а также заверить у руководителя практики. Требования к написанию отчета обучающегося: Отчет по практике составляется студентом в виде единого документа. В отчете должны быть отражены все результаты выполнения заданий за период практики: - введение (цели, задачи практики, место, сроки прохождения практики и др.); - характеристика базы прохождения практики: указывается примерное содержание раздела, например: история предприятия, цели и задачи деятельности организации, - основная часть: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения заданий по практике. - результаты выполнения индивидуального задания: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения индивидуальных заданий по практике; - заключение: указывается примерное содержание раздела, порядок описания основных выводов и предложений обучающегося по результатам практики; - библиографический список литературы и информационных ресурсов; - приложения: указывается перечень обязательных приложений к отчету по практике.