



ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»

Копия верна

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ МОДУЛИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 04. Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Для студентов, обучающихся по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

«УЧЕБНО-ПРОГРАММНЫЕ ИЗДАНИЯ»

Сыктывкар, 2021

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.04 разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального образования

код	наименование специальности
43.02.14	Гостиничное дело

(программа подготовки специалистов среднего звена среднего
профессионального образования)

Разработчики

	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень (звание) [квалификационная категория]	Должность
1	Носова Анна Викторовна	первая	преподаватель
2	Гаевая Елена Витальевна	высшая	преподаватель
3	Черненко Галина Александровна	первая	преподаватель

10
[число]

мая
[месяц]

2021
[год]

Рекомендована

ПЦКП частных методик дошкольного образования

Протокол № 9 от «25» мая 2021 г.

Председатель ПЦК

Моторина Л.Д.

Рассмотрена

научно-методическим советом ГПОУ

«Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова»

Протокол № 6 от «09» июня 2021г.

Председатель совета

Герасимова М.П.

Содержание

1.	Паспорт рабочей программы профессионального модуля	4
2.	Результаты освоения профессионального модуля	8
3.	Структура и примерное содержание профессионального модуля	9
4.	Условия реализации профессионального модуля	18
5.	Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	24

1. ПАСПОРТ

рабочей программы профессионального модуля

ПМ.04

**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж**

[код]

[название профессионального модуля в соответствии с ФГОС]

1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО

по специальности

43.02.14

[код]

Гостиничное дело

[наименование специальности полностью]

укрупненной группы специальностей

43.00.00

Сервис и туризм

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

**организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
бронирования и продаж**

[наименование вида профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС (пункты 5.2.1-5.2n)]

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- | | |
|--------|--|
| ПК 4.1 | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 4.2 | Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 4.3 | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества |

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована:

только в рамках реализации специальности

43.02.14

[код]

Гостиничное дело

[наименование специальности полностью]

в дополнительном профессиональном образовании при реализации программ повышения квалификации и переподготовки

[указать направленность программ повышения квалификации и переподготовки]

при освоении профессии рабочего

в рамках специальности СПО

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

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

иметь практический опыт:

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

4.	определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
уметь:	
1.	осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
2.	выделять целевой сегмент клиентской базы;
3.	собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
4.	ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
5.	разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
6.	выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
7.	планировать и прогнозировать продажи; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
знать:	
1.	структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
2.	способы управления доходами гостиницы;
3.	особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
4.	особенности работы с различными категориями гостей;
5.	методы управления продажами с учётом сегментации;
6.	способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
7.	особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
8.	каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
9.	ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
10.	принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
11.	методы максимизации доходов гостиницы;
12.	критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам;

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

	всего часов	407	в том числе
максимальной учебной нагрузки обучающегося		263	часов, в том числе
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося		193	часов,
самостоятельной работы обучающегося		22	часов;
учебной практики		72	часов;
производственной практики		72	часов

[количество часов вносится в соответствии с рабочим учебным планом специальности]

Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК 04.01

4.1. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

всего **211** час

самостоятельная работа **18** час

консультации	32	
обязательная аудиторная	161	час
лекций	102	час
лабораторных и практических занятий, включая семинары	59	час
учебной практики	72	час
производственной практики	72	час

Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК.04.02

4.2. ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

всего	52	час
самостоятельная работа	4	час
консультации	16	
обязательная аудиторная	32	час
лекций	0	час
лабораторных и практических занятий, включая семинары	32	час
учебной практики	0	час
производственной практики	0	час

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж,
--

[наименование вида профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС (пункты 5.2.1-5.2n)]
в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
Профессиональные компетенции	
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества
Общие компетенции	
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3. Структура и содержание профессионального модуля

3.1. Тематический план профессионального модуля

Методическое обеспечение образовательного процесса

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (максимальная учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Консультации	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего		
1	2	3	4	5	6	7	8		9	10
ПК. 4.1.- ПК.4.3.	Раздел 1. МДК 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА	211	161	59		18		32		
ПК. 4.1.- ПК.4.3.	Раздел 2. МДК 04.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ	52	32	32		4		16		
ПК. 4.1.- ПК.4.3.	УП.4.01 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта	72							72	
ПК. 4.1.- ПК.4.3.	ПП.4.01 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта	72								72
	Всего:	407	193	61		22		48	72	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

ПМ.04

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2	3	4	5
Раздел ПМ 04	Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			
МДК 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА	3 семестр			

Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание		16		
	1.	Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	4	1	ОК1, ОК2, ОК3 ОК4, ОК6, ОК9, ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3
	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.	6	1	
	3.	Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж. Стандартное оборудование службы бронирования и продаж. Самопрезентация.	6	1	
	Семинарские (практические) занятия		16		
	1.	Практическое занятие № 1	2		
	2.	Практическое занятие № 2	2		
	3.	Практическое занятие № 3	2		
	4.	Практическое занятие № 4	2		
	5.	Практическое занятие № 5	2		
	6.	Практическое занятие № 6	2		
	7.	Практическое занятие № 7	2		
	8.	Практическое занятие № 8	2		
	Самостоятельная работа студентов		6		
	1.	Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж	1		
	2.	Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.	1		
	3.	Составление алгоритма работы с гостем по телефону.	1		
	4.	Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	1		
	5.	Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта	1		
	6.	Определение задач управления каналами продаж (сбыта)	1		
		Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг			
		Техники, повышающие эффективность телефонного разговора			
		Особенности проведения переговоров с представителями разных стран			
		Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы			
	4 семестр				
Тема 2. Технология взаимодействия	Содержание		26		

сотрудников службы бронирования и продаж с гостями	1.	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров.	4	1	ОК1, ОК2, ОК3 ОК4, ОК6, ОК9, , ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3
	2.	Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	6	1	
	3.	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	6	1	
	4.	Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей	6	1	
	5.	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	4	2	
Тема 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	Содержание				ОК1, ОК2, ОК3 ОК4, ОК6, ОК9, , ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3
	Семинарские (практические) занятия		10		
	1.	Практическое занятие № 1	2		
		Практическое занятие № 2	2		
		Практическое занятие № 3	2		
		Практическое занятие № 4	2		
		Практическое занятие № 5	2		
	Самостоятельная работа студентов		2		
	1.	Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж	1		
	2.	Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта. Определение задач управления каналами продаж (сбыта). Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора. Особенности проведения переговоров с представителями разных стран. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	1		

	5 семестр				
Тема 4. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание		16		
	1.	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	2	1	ОК1, ОК2, ОК3 ОК4, ОК6, ОК9, , ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3
	2.	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.	4	1	
	3.	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	4	1	
	4.	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2	2	
	5.	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2	1	
	6.	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ	2	2	
	Самостоятельная работа студентов		2		
	1.	?	?		
	2.				
Тема 5. Особенности работы с клиентами	Содержание		16		
	1.	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов.	2	1	ОК1, ОК2, ОК3 ОК4, ОК6, ОК9, , ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3
	2.	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2	1	
	3.	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.	4	1	

	4.	Программы лояльности; клиентские мероприятия	2	2	
	5.	Прямые и не прямые каналы бронирования	2	1	
	6.	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.	2	2	
	7.	Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2	2	
	Семинарские (практические) занятия		13		
	1.	Практическая работа № 1	1		
	2	Практическая работа № 2	1		
	3	Практическая работа № 3	1		
	4	Практическая работа № 4	2		
	5	Практическая работа № 5	1		
	6	Практическая работа № 6	1		
	7	Практическая работа № 7	1		
	8	Практическая работа № 8	2		
	9	Практическая работа № 9	1		
	10	Практическая работа № 10	2		
	Самостоятельная работа студентов		2		
	1.	?	?		
	2.				
6 семестр					
Тема 6. Документация службы бронирования и продаж	Содержание		12		
	1.	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	4	1	ОК1, ОК2, ОК3 ОК4, ОК6, ОК9, , ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3
	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).	4	1	
	3.	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	4	2	
	Семинарские (практические) занятия		10		
	1.	Практическая работа № 1	3		
	2.	Практическая работа № 2	4		
	3.	Практическая работа № 3	3		
	Самостоятельная работа студентов		1		
	1.	Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта	1		
Тема 7. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Содержание		10		
	1.	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены;	3	1	ОК1, ОК2, ОК3 ОК4, ОК6, ОК9, , ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3

		Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.			
	2.	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	4	1	
	3.	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	3	1	
	Самостоятельная работа студентов		1		
	1.	Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта	1		
	7 семестр				
Тема 8. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	Содержание		6		
	1.	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	2	1	ОК1, ОК2, ОК3 ОК4, ОК6, ОК9, , ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3
	2.	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	2	1	
	3.	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	2	1	
	Семинарские (практические) занятия		10		
	1.	1. Практическая работа № 1	5		
		2. Практическая работа № 2	5		
ВСЕГО			193ч. Л-102 п/з-59		

Наименование разделов междисциплинарных курсов	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические)	Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции
--	---	-------------	------------------	-------------------------

(МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)			(ОК, ПК)
1	2	3	4	5
Раздел ПМ 04	Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж				
Раздел 1	7 семестр			
Тема 1. Организация работы службы бронирования и продаж с гостями	Содержание			
	1. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей, основные функции. Новые лексические единицы.		2	ОК1, ОК4, ОК6, ОК9, ПК1, ПК2, ПК3
	2. Чтение текста по изученной теме; выполнение лексико-грамматических упражнений по тексту		2	ОК1, ОК4, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	3. Составление диалога по изученной теме		3	ОК1, ОК4, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	4. Употребление существительного в функции определения		2	ОК1, ОК4, ОК6, ОК9,
	Семинарские (практические) занятия	2		
Тема 1.1. Сотрудники службы бронирования и продаж	Содержание			
	1. Подбор сотрудников, требования, профессиональные компетенции. Чтение текста. Выполнение упражнений по тексту.		2	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК6, ОК9, , ПК1, ПК2, ПК3
	2. Качества, необходимые успешному продавцу. Новые лексические единицы.		3	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	3. Составление монолога о своих «деловых» качествах.		3	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	4. Прилагательное. Сравнительные конструкции. Выполнение грамматических упражнений		2	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК6, ОК9,
	Семинарские (практические) занятия	2		
	Самостоятельная работа студентов	1		
	Презентация « Портрет успешного продавца»			
Тема 1.2	Содержание			
Организация рабочего места службы бронирования и продаж.	1. Рабочее место службы бронирования и продаж. Новые лексические единицы.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, , ПК1, ПК2, ПК3
	2. Дрес код. Чтение текста проф направленности. Выполнение упражнений по тексту		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	3. Эквиваленты модальных глаголов. Выполнение грамматических упражнений		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9,
	Семинарские (практические) занятия	2		
	Контрольные работы	1		
Тема 1.3. Взаимодействие сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	Содержание			
	1. Речевые клише при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Новые лексические единицы.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, , ПК1, ПК2, ПК3
	2. Решение кейса по теме.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3

	3. . Глагол. Система видовременных и залоговых форм. Выполнение грамматических упражнений		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9,
	Семинарские (практические) занятия	2		
	Самостоятельная работа студентов			
	1. Анализ и решение кейса «Гостиницы Лондона во время проведения Олимпиады»	1		
Тема 1.4 Кросс-культурное поведение в бизнесе.	Содержание			
	1. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Новые лексические единицы.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, , ПК1, ПК2, ПК3
	2. Типы покупательских мотиваций и решений. Чтение текста. Выполнение упражнений по тексту		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	3. Глагол. Система видовременных и залоговых форм. Выполнение грамматических упражнений		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	Семинарские (практические) занятия	2		
Тема 1.5 Особенности переговоров по телефону	Содержание			
	1. Этикет телефонных переговоров. 12 советов по ведению тел. разговора.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, , ПК1, ПК2, ПК3
	2. . Аудирование телефонных звонков.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	3. Страдательный залог. Способы перевода. Выполнение грамматических упражнений		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9,
	Семинарские (практические) занятия	2		
Тема 1.6 Письменная коммуникация.	Содержание			
	1. Письменное общение как средство межкультурной коммуникации. Клише, выражения, предложения, полезные для деловой переписки.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ОК10, ПК1, ПК2, ПК3
	2. Коммуникативные умения письменной речи. Структура написания деловых писем.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ОК10 ПК2, ПК3
	3. Чтение текста « Что такое культура?». Обсуждение.		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ОК10 ПК2, ПК3
	4. Неличные формы глагола. Инфинитив. Выполнение грамматических упражнений		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ОК10
	Семинарские (практические) занятия	3		
	Контрольные работы	1		
Раздел 2.	Взаимодействие сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.			
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание			
	1. Способы бронирования мест в гостиницах. (<i>Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование</i>) Новые лексические единицы		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, , ПК1, ПК2, ПК3
	2. Резервирование мест в гостинице. Составление диалогов по образцу.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, , ПК1, ПК2, ПК3
	3. Решение кейс ситуации.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ОК10 ПК2, ПК3
	4. Неличные формы глагола. Причастие. Выполнение грамматических упражнений		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9,

	Семинарские (практические) занятия	2		
Тема 2.1.1. Оформление заказов на бронирование номеров.	Содержание			
	1. Формы, бланки заявок на бронирование. Новые лексические единицы.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ОК10
	2.. Заполнение бланков бронирования на иностранном языке.		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ОК10
	3. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ОК10 ПК2, ПК3
	4. Неличные формы глагола. Герундий. Выполнение грамматических упражнений		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ОК10
	Семинарские (практические) занятия	2		
Тема 2.1.2. Возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	Содержание			
	1. Бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Новые лексические единицы.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, , ПК1, ПК2, ПК3
	2. Современные средства передачи информации.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	3. Многозначность. Выполнение грамматических упражнений		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК6, ОК9,
	Семинарские (практические) занятия	2		
Тема 2. 1.3. Оплата бронирования	Содержание			
	1. Формы оплаты. Новые лексические единицы		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ПК1, ПК2, ПК3
	2. Валюта разных стран. Составление таблицы стран и их валюты.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	3. Составление диалогов при оплате.		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	4. Числительные. Выполнение грамматических упражнений		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9,
	Семинарские (практические) занятия	2		
	Самостоятельная работа студентов			
	1. Написание реферата «История денег»	1		
Тема 2.1.4 Особенности работы с клиентами	Содержание			
	1. Презентация услуг гостиницы. Новые лексические единицы		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, , ПК1, ПК2, ПК3
	2. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	3. Составление рекламной брошюры		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ОК11 ПК2, ПК3
	4. Работа над проектом «Моя гостиница»		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ОК11 ПК2, ПК3
	5. Условные предложения		2	
	Семинарские (практические) занятия	2		
	Контрольные работы	1		
Раздел 3.	Стандарты качества обслуживания гостей в процессе технологического цикла			
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	Содержание			
	1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Чтение текста по теме, выполнение лексических упражнений по тексту		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, , ПК1, ПК2, ПК3

	2.Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам. Новые лексические единицы		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	3. Принципы успешной презентации. Подготовка презентации «Службы гостиницы»		3	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ПК2, ПК3
	4. . Согласование времен. Выполнение грамматических упражнений		2	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9,
	Семинарские (практические) занятия	2		
	Дифференцированный зачет	2		
	Самостоятельная работа студентов			
	Презентация «Службы гостиницы»	1		
ВСЕГО		32		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие

учебного кабинета Кабинет организации продаж гостиничного продукта

Кабинет иностранного языка

4.2 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Оборудование учебного кабинета	
	рабочие места по количеству обучающихся – не менее 25	+
	рабочее место преподавателя	+
	рабочее место администратора по приему и размещению гостей	+
	контрольно-кассовая машина	+
	сейф для хранения документов отчетности	+
	телефон, факс	+
	доска	+

Технические средства обучения

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Технические средства обучения (средства ИКТ)	
	мультимедийный компьютер	+
	экран	+

4.3. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные печатные источники

МДК 4.1 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта			
Учебное пособие	ЭБС	Прончева О.К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме. 2015	гриф
Учебное пособие	ЭБС	Жданова Т.С. Технологии продаж и продвижения турпродукта. 2016	
Учебное пособие	ЭБС	Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела. 2015	гриф
Учебник	ЭБС	Медлик С. Гостиничный бизнес. 2015	гриф
Учебное пособие	ЭБС	Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс. 2015	гриф

Учебное пособие	ЭБС	Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности. 2017	
Учебное пособие	ЭБС	Родигин Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве. 2014	
МДК 4.2 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж			

Основные источники:

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1.	К.В Ишимцева. Английский язык для индустрии гостеприимства\ Ишимцева К.В. - М., ИНФА-М, 2015 – 256с.	2015	
2.	VirginiaEvans. Hotels&Catering \ EvansVirginia. - “ExpressPublishing” - 2015 г. - 214	2015	
3.	Агабекян И.П. Английский язык для сферы обслуживания [Текст]: учебное пособие./ Агабекян И.П.- Москва: Проспект,2017.-248с.	2017	
4.	Бисько, И.А. Маевская,В.А. Паксюткина,Е.А. Организация обслуживания туристов [Текст]: Учебное пособие по англ.языку-2-е изд.,перераб. и доп.-Москва: КНОРУС, 2017.- 210с.	2017	Доп.УМО по обр.

Дополнительные источники:

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
2.	Мюллер В.К. Англо-русский. Русско-английский словарь. 250 000 слов – Аст, 2015 – 1184 с.	2015	
5.	Cunningham S., Moor P. New Cutting Edge Pre-Intermediate. Student’s book– Longman, 2017 – 144 с.	2017	
6.	Cunningham S., Moor P. New Cutting Edge Pre-Intermediate. Workbook– Longman, 2017 – 144 с.	2017	

Рекомендуемая литература для преподавателей

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1.	Бурмакина Л.В. Ролевые игры на уроках английского языка. – КАРО, 2018 – 144 с.	2018	
2.	Галеева Н.Л. Гейнце Л.А. 100 приемов для учебного успеха ФГОС. – 5 за знания, 2017 – 104 с.	2017	
4.	Иванченко А.И. Практическая методика обучения иностранным языкам. – КАРО, 2016 – 256 с.	2016	

Ресурсы Интернет **Интернет ресурсы по английскому языку**

Словари и справочники

- 1.ABBYY Lingvo
Русско-английский и англо-русский словари
<http://www.lingvo.ru>
- 2.[Онлайн-словарь международной переводческой компании](#)

<http://www.multitran.ru>

3. Online версия Longman Dictionary

<http://www.ldoceonline.com>

4. Online версия Oxford Dictionary

<http://www.oup.com>

Материалы по методике, грамматике, лексике, фонетике, страноведению

1. [Englishteachersfile.com](http://www.englishteachersfile.com)

The purpose of englishteachersfile.com is to help the English teacher to find quickly, and often without leaving the school, an increased variety of aids and resources.

<http://www.englishteachersfile.com/>

2. [Английский язык. ru](http://www.english.language.ru)

Бесплатные интерактивные уроки английского языка, тесты, кроссворды, британский и американский сленг, бесплатная имитация экзамена TOEFL online

<http://www.english.language.ru>

3. Сайт для всех, кто хочет знать английский язык. Сайт разделён на две основные части: первая посвящена теории английского языка, вторая — его практическому использованию. Представленные в разделе Extra аудиокниги и фильмы на английском сделают изучение английского языка более приятным и увлекательным.

4. Native English посвящен английскому языку и вопросам, связанным с его изучением, а также повышением эффективности процесса обучения.

<http://www.native-english.ru>

5. Учебный проект "Fluent English" содержит основы грамматики, тесты, тексты песен и музыку, учебные пособия и художественные книги. Интересный архив рассылок (Newsletters).

<http://www.fluent-english.ru>

6. [usefulelenglish.ru](http://www.usefulelenglish.ru) - "Useful English" - полезный учебный сайт для изучающих английский (любой уровень). Грамматика, фонетика, разговорные фразы, идиомы, словарный запас. Есть возможность отключать русский перевод. Песни с переводом и комментарием на странице Hobby.

<http://www.usefulelenglish.ru>

7. [aboutbritain.com](http://www.aboutbritain.com) - на сайте About Britain.com (Everything you need to know about Britain) можно найти тысячи коротких рассказов об Англии. В частности: Достопримечательности aboutbritain.com - музеи (575), галереи (107), соборы и церкви (49), замки и форты (112), сады и парки (229+27); Города aboutbritain.com - о городах Англии (524); Регионы aboutbritain.com - о различных областях (регионах) этой страны и многое другое.

<http://www.aboutbritain.com>

8. [englishtexts.ru](http://www.englishtexts.ru) - "Параллельные тексты на английском языке". На сайте представлены свежие статьи на английском языке с переводом. Есть раздел с переводом популярных песен. Создается раздел с отрывками из англоязычных фильмов. Сайт направлен на увеличение словарного запаса.

<http://www.englishtexts.ru>

9. [homeenglish.ru](http://www.homeenglish.ru) - "Английский язык для Вас!" Грамматика, уроки, сленг, идиомы, двуязычные книги, учебные пособия, субтитры к фильмам, топики, тексты песен и многое др.

<http://www.homeenglish.ru>

10. [languages-study.com](http://www.languages-study.com) - Изучение английского языка в Интернете. Множество тематических ссылок на российские и зарубежные сайты.

<http://www.languages-study.com>

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

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

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

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

Показатели оценки результата освоения профессиональных компетенций

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
1	2	3
ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале ПО: 1-4 У: 1-7	Оптимальный выбор количественного состава службы приема и размещения, необходимой технической аппаратуры стойки регистрации Грамотное составление графика смен администраторов Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения	Кейс-ситуации Тест
ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПО: 1-4 У: 1-7	Выявление преимуществ гостиничного предприятия Грамотное распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Полнота информационного рассказа о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Правильность оформления документации по регистрации, выселению, переселению гостей, загрузке номерного фонда Применение методов разрешения конфликтов	Устный опрос Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся
ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества ПО: 1-4 У: 1-7	Анализ результатов деятельности Применение методов стимулирования труда персонала службы приема и размещения Демонстрация знания требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей Соблюдение технологии обслуживания гостей различных категорий	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся

Показатели оценки результата освоения общих компетенций

Общие компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
1	2	3
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ПО: 1-4 З: 1-12	Обоснованность выбора в применении метода решения проблемной ситуации	Решение ситуационных производственных задач
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ПО: 1-4 З: 1-12	Эффективный поиск необходимой информации Использование достоверных и актуальных источников, включая электронные источники Выделять наиболее значимое в перечне информации	Работа с учебными пособиями, конспект
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ПО: 1-4 З: 1-12	Рациональное планирование собственной деятельности, демонстрация навыков тайм-менеджмента	Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ПО: 1-4 З: 1-12	Взаимодействие обучающихся между собой в процессе работы, взаимодействие с преподавателем	Обсуждение вопросов в малых группах, построение диалога
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. ПО: 1-4 З: 1-12	Употребление разговорных формул (скриптов) при ведении диалога с русскоязычными гостями и иностранными гостями	Кейс-ситуация
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. ПО: 1-4 З: 1-12	Владение способами защиты от чрезвычайных ситуаций в гостинице, как в помещении массового скопления людей, пользоваться средствами индивидуальной и коллективной защиты Соблюдение норм экологической безопасности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся Кейс-ситуация

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ПО: 1-4 З: 1-12	Демонстрация умений в работе с автоматизированной системой управления	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ПО: 1-4 З: 1-12	Демонстрация умений в заполнении бланков регистрации и выселения гостя	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. ПО: 1-4 З: 1-12	Владение способами защиты от чрезвычайных ситуаций в гостинице, как в помещении массового скопления людей, пользоваться средствами индивидуальной и коллективной защиты Соблюдение норм экологической безопасности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся Кейс-ситуация
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. ПО: 1-4 З: 1-12	Демонстрация умений в работе с автоматизированной системой управления	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере ПО: 1-4 З: 1-12	Демонстрация умений в заполнении бланков регистрации и выселения гостя	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся

6. ТЕМАТИКА УЧЕБНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ РАБОТ СТУДЕНТОВ

6.1 ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

№	Наименование темы курсовой работы	Фамилия, инициалы научного руководителя
1.	Продвижение гостиничных услуг на предприятии размещения (на примере гостиниц Сыктывкара и Авалон)	Черных А.В.
2.	Организация экскурсионного обеспечения, обслуживания в гостиницах	Гаевая Е.В.
3.	Организация отдыха и развлечения для детей в гостиничном предприятии	Маджарова С.А.
4.	Рекламная деятельность на предприятиях индустрии гостеприимства	Гурьева Е.Н.
5.	Санаторно-курортные услуги Крыма	Ганова В.С.
6.	Имидж гостиничного предприятия	Патракеева К.С.

6.2 ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

№	Наименование темы
7.	Совершенствование деятельности службы бронирования
8.	Разработка способов эффективной продажи гостиничных услуг
9.	Исследование современных информационных технологий в гостинице на примере систем бронирования

Министерство образования, науки и молодежной политики Республики Коми

**Государственное профессиональное образовательное учреждение Республики Коми
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»**

Приложение РППМ-7

**Матрица
соответствия компетенций междисциплинарных курсов профессионального модуля**

Специальность

Профессиональный модуль ПМ

Код	Наименование междисциплинарных курсов, учебных и производственных практик	Общие компетенции														Профессиональные компетенции																		
																Вид ПД					Вид ПД					Вид ПД					Вид ПД			
		ОК 1	ОК 2	ОК 3	ОК 4	ОК 5	ОК 6	ОК 7	ОК 8	ОК 9	ОК 10	ОК 11	ОК 12	ОК 13	ОК 14	ПК 1.1	ПК 1.2	ПК 1.3	ПК 1.4	ПК 1.5	ПК 2.1	ПК 2.2	ПК 2.3	ПК 2.4	ПК 2.5	ПК 3.1	ПК 3.2	ПК 3.3	ПК 3.4	ПК 3.5	ПК 4.1	ПК 4.2	ПК 4.3	ПК 4.4
	МДК 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА	+	+	+	+	+	+	+	+	+																				+	+	+		
	МДК 04.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ	+	+	+	+	+	+	+	+	+																				+	+	+		

