

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»
(ФГАОУ ВО «СПБПУ»)
Институт среднего профессионального образования

СОГЛАСОВАНО:

Работодатель:

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04
«Организация и контроль текущей
деятельности сотрудников службы
бронирования и продаж»**

для специальности

43.02.14 *Гостиничное дело*

Год начала подготовки по УП 2022

На базе среднего общего образования

Санкт-Петербург

2024 г.

РАССМОТРЕНА:
предметной (цикловой)
комиссией
«Гостиничное дело»
Протокол № 9
от «25» апреля 2024 г.
Председатель ПЦК О.А.Луганская

Подпись

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ИСПО
_____ Р.А Байбиков

« ____ » _____ 2024 г.

Рекомендована
Методическим советом ИСПО
Протокол № 9 от «26 »апреля _____ 2024 г.
Зам. директора по УМР
Е.Г. Конакина _____

подпись

Рабочая программа профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело и учебного плана Институт среднего профессионального образования ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»

Организация-разработчик: Институт среднего профессионального образования Санкт-Петербургского политехнического университета Петра Великого

Разработчики: О.А. Луганская, Талалаева Д.А., Гусарова М.Н., Матвеева Ю.А., преподаватели ИСПО «СПбПУ»

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 4 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является программой подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», относится к федеральному компоненту учебного плана ИСПО СПбПУ в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Модуль реализуется на 4 курсе обучения по данной специальности. Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном образовании, при повышении квалификации, при переподготовке по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции.

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
-----	--

ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
ПК 4. 1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	в: <ul style="list-style-type: none"> - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; - разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; - выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; - определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; - выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; - планировать и прогнозировать продажи; - проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
знать:	<ul style="list-style-type: none"> - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; - 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.

В ходе освоения профессионального модуля учитывается движение к достижению личностных результатов обучающимися.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - 532

Из них на освоение МДК:

МДК04.01 – 256 часов,

МДК04.02 – 90 часа

на практики:

- учебную 72 часа

- производственную 108 часов

На промежуточную аттестацию – 6 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа), часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 4. 1. -4.3 ОК1-ОК 11	МДК 4.1 Технология и организация деятельности службы бронирования и продаж	256	190	80	-	64		72	108
ПК4.1. 1-4.3, ОК1-ОК 11	МДК 4.2 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	90	64	64		24			
	Учебная практика, часов	72							
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	108							
	Экзамен по модулю	6							
	Всего:	532	254	144	-	88		72	108

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
МДК 4.1 Технология и организация деятельности службы бронирования и продаж		
Тема 1 Организация службы бронирования	Содержание	8
	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.	2
	Служба бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Особенности организации рабочего места службы бронирования	2
	Квалификационные требования к сотрудникам службы бронирования	2
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.	2
	Тематика практических занятий	8
	Организация рабочего места службы бронирования	2
	Разработка должностных инструкций для сотрудников службы бронирования	2
	Способы контроля качества услуг бронирования	2
	Взаимодействие гостиницы и туроператора по бронированию и реализации гостиничных услуг	2
Тема 2. Технология взаимодействия	Содержание	16
	Речевые стандарты при бронировании и продажах.	2

сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров.	2
	Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.	2
	Письменная коммуникация.	2
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.	2
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности.	2
	Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2
	Тематика практических занятий	6
	Технология ведения телефонных переговоров	2
	Телефонные переговоры с потребителями гостиничных услуг при бронировании. Ситуационные задания	2
	Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Ситуационные задания	2
Тема3 Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание	26
	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования.	2
	Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	2
	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.	2
	Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок.	4
	Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	4
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	2

	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ	2
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов.	2
	Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2
	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
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.	2
	Продажи гостиничных услуг на выставках, проведение рекламных акций.	2
	Тематика практических занятий	18
	1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2
	2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2
	3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	2
	4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2
	5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	2
	6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2
	7. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2
	8. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	4
Тема 4 Документация службы бронирования и продаж.	Содержание	6
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2

	Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2
	Тематика практических занятий	8
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	4
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
Тема 5 Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Содержание	24
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены;	2
	Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2
	Дискриминационное ценообразование в гостиничном бизнесе	2
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management;	2
	Задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
	Основные показатели эффективности работы отеля	2
	Порядок расчетов ADR, RevPAR, анализ данных показателей при планировании и прогнозировании	6
	Анализ и интерпретация отчетов службы продаж	4
	Тематика практических занятий	18
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг	2
	Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.	2
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе	2
	Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	2

	Расчет ADR, RevPAR по заданным начальным показателям на месяц, день.	6
Тема 6 Коммуникационная политика гостиничного предприятия	Содержание	8
	Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий.	2
	Стратегия продвижения гостиничных продуктов и услуг на внутренние и внешние рынки	2
	Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды, правовая база. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства	4
	Тематика практических занятий	14
	Составление рекламных текстов на услуги гостиницы.	2
	Выбор средства распространения рекламы. Определение эффективности рекламы.	2
	Подготовка программы участия в выставке.	2
	Составление плана проведения рекламной компании.	2
	Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки	2
	Изучение составляющих фирменного стиля гостиничного предприятия	2
	Анализ сайтов гостиничных предприятий.	2
Тема 7 Методы формирования спроса и стимулирования сбыта	Содержание	18
	Методы формирования спроса и стимулирования сбыта: виды, назначение.	4
	Изучение методов формирования спроса и стимулирования спроса.	4
	Информационные методы: пропаганда, консультации. Личная продажа, моральное и материальное стимулирование, PR; возможности, достоинства и недостатки.	4
	Изучение методов прогнозирования потребностей на рынке: назначение, разновидности, возможности	4
	Позиционирование гостиничного продукта.	2
	Тематика практических занятий	8
	Овладение методикой проведения опросов потребителей по выявлению потребностей. Анализ результатов опроса.	4
	Анализ информации о рынке предложений гостиничных продуктов. Работа с информационным и справочным материалом	2
	Создание базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков.	2

	<p>Самостоятельная работа</p> <p>Взаимодействие службы бронирования с другими структурными подразделениями гостиницы</p> <p>Правила профессиональной этики при ведении телефонных переговоров по бронированию с российскими и иностранными потребителями</p> <p>Анализ отчетов службы бронирования и продаж</p> <p>Подготовка и проведение опроса потенциальных потребителей. Оценка результатов опроса</p> <p>Расчет показателей КРІ</p> <p>Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж</p> <p>Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.</p> <p>Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта</p> <p>Определение задач управления каналами продаж (сбыта)</p> <p>Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг</p> <p>Техники, повышающие эффективность телефонного разговора</p> <p>Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы</p>	64
<p>Примерная тематика курсовых работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ профессиональных стандартов для сотрудников службы бронирования и продаж 2. Контроль качества услуг бронирования 3. Реализация бронирования через специализированные агрегаторы (на примере конкретного) 4. Анализ отчетов службы продаж 5. Организация работы гостиницы на профессионально выставке как способ продвижения 6. Особенности ценообразования на гостиничные услуги 7. Управление доходами гостиничного предприятия 8. Формирование спроса на гостиничные услуги 9. Основные показатели эффективности работы отеля 10. Коммуникационная политика гостиничного предприятия 11. Особенности позиционирования гостиничного продукта 12. Изучение потребностей целевого сегмента гостей 13. Разработка программы лояльности гостей 14. Анализ внешней и внутренней среды гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы) 		
МДК 4.2 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		64

Тема 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	Тематика практических занятий Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке	24
Тема 2 Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Тематика практических занятий Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера. выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.	24
Тема 3. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	Тематика практических занятий	16
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	
Самостоятельная учебная работа Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы на иностранном языке		24

<p>Учебная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования; 4. Оформление бронирования с использованием телефона 5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 7. Оформление индивидуального бронирования 8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 10. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 15. Расчет показателей эффективности деятельности отеля 	<p>72</p>
<p>Производственная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Планирование и организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж 2. Сегментация потребителей и выявление целевого сегмента 3. Разработка мероприятий по повышению лояльности целевого сегмента 4. Расчет показателей КРІ 5. Планирование и прогнозирование продаж 6. Работа с документацией службы бронирования и продаж 7. Анализ отчетов службы бронирования и продаж 	<p>108</p>
<p>ИТОГО по модулю, включая 4 часа консультаций + 6 часов промежуточная аттестация</p>	<p>532</p>

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

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

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

В кабинете находятся:

- паспорт кабинета;
- учебно-методический комплекс специальности «Гостиничное дело», включающий рабочие программы дисциплин, рабочие программы профессиональных модулей, комплексы контрольно-оценочных средств по профессиональным модулям, рекомендации к проведению практических работ, технологические карты уроков, учебные пособия и учебно-методические разработки.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1 Печатные издания

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж. Ёхина М. А. Издание: 1-е изд. Год выпуска: 2020
2. Фомиченко, И. А. Организация обслуживающего процесса в гостинице: учебное пособие / Федер. агентство по образованию, ГОУ ВПО "С.-Петерб. торг.-экон. ин-т", Каф. менеджмента. — Санкт-Петербург : СПбТЭИ, 2019
3. Моргунов, В. И. Международный маркетинг / В. И. Моргунов, С. В. Моргунов. — Москва : Дашков и К, 2020. — 184 с. — Доступ только с авторизованных компьютеров. — ISBN 978-5-394-02229-6. — <http://ibooks.ru/reading.php?short=1&isbn=978-5-394-02229-6>
4. Лебедева О.А., Лыгина Н.И.. Маркетинговые исследования рынка. Учебник. «Альфа-М., ИНФРА-М», 2021
5. Маликов, Рустам Илькамович. Маркетинг в туризме : учебно-методическое пособие для экономических специальностей вузов / Р. И. Маликов, В. И. Харисов ; Астраханский государственный университет. — Астрахань : Астраханский университет, 2021. — 124 с. : табл. ; 20 см. — (Education and Culture TEMPUS). — Разработано в рамках проекта 144641-TEMPUS-2008-FI-JPCR (INTOUR). — Библиогр. в конце тем.

6. Безрутенко, Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. В. Безрутенко .— 2-е изд. — Москва : Дашков и К°, 2019 .— 232 с. : табл. — Библиогр.: с. 230-232 .— ISBN 978-5-394-01664-6.

Журналы (электронные):

«ОТЕЛЬ»
 «Пять звезд»
 «Гостиница и ресторан»
 «PRO - отель»
 «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

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

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Учебный процесс происходит согласно календарному графику учебного процесса, также проводятся дополнительные консультации для обучающихся. По окончании изучения профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» проводятся учебная и производственная практики.

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам – специалисты, имеющие высшее образование, соответствующее профилю МДК.

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)	Критерии оценки
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача	Экспертное наблюдение

	Практическая работа	Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Тестирование	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Собеседование	
	Экзамен	
	Лабораторная работа	Экспертное наблюдение
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Практическая работа	Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Тестирование	Оценка результата

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса