

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГБПОУ МО «СЕРПУХОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор

колледжа

Федорова Т.В.

(подпись)

« 28 » 08 2020г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

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

(название учебной дисциплины/профессионального модуля)

для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

на базе основного общего образования

Разработчик Китаева Д.

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

Протокол № 1 от « 26 » августа 2020 г.

Председатель ПЦК / С.А.Назарова

Серпухов  
2020

## **СОДЕРЖАНИЕ**

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

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 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»** по специальности 43.02.14 Гостиничное дело 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.

### 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"><li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;</li><li>- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта</li></ul>
-------------------------	---

	<p>для различных целевых сегментов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</li> <li>- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</li> </ul>
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>- выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</li> <li>- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>- планировать и прогнозировать продажи;</li> <li>- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</li> </ul>
знать:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;</li> <li>- способы управления доходами гостиницы;</li> <li>- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;</li> <li>- особенности работы с различными категориями гостей;</li> <li>- методы управления продажами с учётом сегментации;</li> <li>- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</li> <li>- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</li> <li>- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;</li> <li>- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;</li> <li>- методы максимизации доходов гостиницы;</li> <li>- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</li> <li>- виды отчетности по продажам.</li> </ul>

### 1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - **298**

Из них на освоение МДК 04.01 - **118 часа** , МДК04.02 – **36 часов**  
на практики учебную - **72 часа** и производственную - **72 часа**



## 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 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
	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	118	94	70	24	*	*		
	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	36	36	36					
ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	*	*	*	*	*	*	*	*
ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	*	*	*		*		*	*
ПК 4. 3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	*							
	<b>Учебная практика, часов</b>	<b>72</b>						<b>72</b>	
	<b>Производственная практика (по профилю специальности), часов</b>	<b>72</b>							<b>72</b>
	<b>Всего:</b>	<b>298</b>	<b>132</b>	<b>106</b>	<b>24</b>	<b>*</b>	<b>*</b>	<b>72</b>	<b>72</b>

\* Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отлагательного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций

## 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
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		указывается количество часов на изучение раздела в целом
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		указывается количество часов на изучение МДК / части МДК
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание	4
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	2
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	2
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	Содержание	6
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	2
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2
Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	Содержание	12
	Служба бронирования. Структура. Персонал.	
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер; иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;	

	<p>представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;</p> <p>представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;</p> <p>представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента;</p> <p>представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.</p>	
<b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж</li> <li>2. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.</li> <li>3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</li> <li>4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</li> <li>5. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта</li> <li>6. Определение задач управления каналами продаж (сбыта)</li> <li>7. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг</li> <li>8. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора</li> <li>9. Особенности проведения переговоров с представителями разных стран</li> <li>10. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы</li> </ol>		
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.</b>		
<b>МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>		
<b>МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж</b>		
Тема 2.1.	<b>Содержание</b>	<b>10</b>
Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	2
	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.	2
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для	2



	обеспечения процесса бронирования и продаж.	
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ	2
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	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. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>22</b>
	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	2
	9. Формирование пакетов услуг гостиницы	2
	10. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2
	11. Формирование программ лояльности клиентов	2
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	<b>Содержание</b>	<b>6</b>
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>24</b>

	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	8
	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	8
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	8
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	<b>Содержание</b>	<b>6</b>
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>12</b>
	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.	4
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе	2
	Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	2
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
	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	
	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;	

	<p>выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;</p> <p>выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;</p> <p>выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер;</p> <p>выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.</p>	
<p><b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы.</li> <li>2. Подготовка к практическим занятиям</li> <li>3. Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса</li> <li>4. Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России»</li> <li>5. Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице»</li> <li>6. Подготовка ответов на контрольные вопросы</li> <li>7. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле»</li> <li>8. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле»</li> <li>9. Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле</li> <li>10. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий</li> <li>11. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора</li> <li>12. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования</li> <li>13. Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления»</li> <li>14. Презентация службы бронирования на иностранном языке</li> <li>15. Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы</li> <li>16. Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы».</li> <li>17. Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования»</li> <li>18. Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним».</li> <li>19. Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.</li> <li>20. Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов</li> <li>21. Разработка презентации гостиничного продукта</li> <li>22. Составление программы лояльности клиентов</li> </ol>		
<b>Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж</b>		

<b>МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>		
<b>МДК 01.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж</b>		
Тема 3.1.	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	<b>2</b>
	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	<b>2</b>
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	<b>4</b>
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>12</b>
	Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.	<b>6</b>
	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.	<b>6</b>
Тема 3.2.	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	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.	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	
	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностраный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер; иностраный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	

	Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.	
<b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы.</li> <li>2. Подготовка к практическим занятиям</li> <li>3. Подготовка ответов на контрольные вопросы</li> <li>4. Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании</li> <li>5. Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию»</li> <li>6. Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании»</li> <li>7. Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.</li> <li>8. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице</li> </ol>		*
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация рабочего места</li> <li>2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</li> <li>3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</li> <li>4. Оформление бронирования с использованием телефона</li> <li>5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</li> <li>6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</li> <li>7. Оформление индивидуального бронирования</li> <li>8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</li> <li>9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</li> <li>10. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</li> <li>11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> <li>12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</li> <li>13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> <li>14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</li> <li>15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</li> <li>16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и</li> </ol>		72

<p>заказанным услугам</p> <p>17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>18. Создание отчетов по бронированию</p> <p>19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	
<p><b>Производственная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> <li>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</li> <li>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</li> <li>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</li> <li>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>8. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</li> <li>9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</li> <li>10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</li> <li>11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> <li>12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров</li> <li>13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</li> <li>14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> <li>15. Внесение изменений в заказ на бронирование</li> <li>16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</li> <li>17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</li> <li>18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</li> <li>19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</li> <li>20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ol>	72
<b>Всего</b>	<b>298</b>

### **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:**

- 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.

##### **Оборудование учебного кабинета иностранного языка:**

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

##### **Оборудование лингафонной лаборатории иностранного языка:**

- компьютерные места обучающихся;
- компьютерное место преподавателя;

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

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

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

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

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

### **Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:**

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

При проведении практических занятий в рамках освоения междисциплинарного курса МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» в зависимости от сложности изучаемой темы и технических условий возможно деление учебной группы на подгруппы.

### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

#### **Основные источники (печатные):**

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения : учебник для сред.проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 288с.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг, учебное пособие для студентов вузов – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2011 – 224с.
3. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 240с.
4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..
6. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2009 – 304с.
7. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"
8. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .
9. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"
10. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. / Под ред. Р.Б. Ноздрёвой.- М.:ЮНИТИ, 2010.- 830 с.
11. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
12. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

#### **Дополнительные источники:**

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.
2. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.



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

#### **Журналы (электронные):**

- «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. Организация образовательного процесса**

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения каждого раздела модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете.

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является освоение следующих дисциплин: «Менеджмент», «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», «Английский язык», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

### **3.4. 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.

#### 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 Практическая работа	Экспертное наблюдение 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 Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Лабораторная работа	Экспертное

	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	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
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Тестирование	75% правильных ответов
	Собеседование	Оценка процесса
	Экзамен	Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации,	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата

необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	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