

**СОГЛАСОВАНО**

на заседании методической комиссии

ГБПОУ ТКСиТ

Протокол №1 31 августа 2020 г.



**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор ГБПОУ ТКСиТ**

**Е.А. Кузнецова**

**31 августа 2020 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

**МДК 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

**МДК 04.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

**для специальности**

**43.02.14 Гостиничное дело**

2020 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) с учетом примерной основной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело (утв. Приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016 №1552).

Рабочая программа учебной дисциплины предусматривает использование электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО и ДОТ).

Организация-разработчик: ГБПОУ «Тверской колледж сервиса и туризма»

Разработчик:

Алексеева Ольга Владимировна, преподаватель специальных дисциплин

©ГБПОУ «ТКСиТ»

©Алексеева Ольга Владимировна, преподаватель специальных дисциплин

## **СОДЕРЖАНИЕ**

|                                                                                                                        | стр.      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>                                                           | <b>4</b>  |
| <b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>                                                                 | <b>7</b>  |
| <b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>                                                              | <b>8</b>  |
| <b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ<br/>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>                                             | <b>20</b> |
| <b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ<br/>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ<br/>ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b> | <b>24</b> |

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

## **ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

### **1.1 Область применения программы**

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

1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.

И соответствующих общих компетенций (далее – ОК):

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 поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного дела.

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

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Иметь практический опыт:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;</li> <li>• в разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>• в выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</li> <li>• в эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Уметь:</b>                   | <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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Знать:</b>                   | <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 учетом 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 на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего – 327 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося МДК 04.01. – 110 часов;

внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося – 18 часов;

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося МДК 04.02. – 36 часов;

внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося – 11 часов;

учебной и производственной практики всего – 144 часов:

учебной практики – 72 часа;

производственной практики – 72 часа.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

| Код     | Наименование результата обучения                                                                                                                                                       |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 1.1  | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.                                                                                              |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.                                                        |
| ПК 1.3  | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.                                                               |
| ОК 1    | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.                                                                                    |
| ОК 2    | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.                                                                 |
| ОК 3    | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.                                                                                                        |
| ОК 4    | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.                                                                                    |
| ОК 5    | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.                                                      |
| ОК 6    | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.                                                   |
| 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 поддержания необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 9    | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.                                                                                                                |
| ОК 10   | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.                                                                                                    |

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

| Коды профессиональных компетенций           | Наименования разделов профессионального модуля *                                                     | Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики) | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) |                                             |                                     |              | Практика       |                                                                        |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------|--------------|----------------|------------------------------------------------------------------------|
|                                             |                                                                                                      |                                                 | Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося                   |                                             | Самостоятельная работа обучающегося |              | Учебная, часов | Производственная, часов (если предусмотрена рассредоточенная практика) |
|                                             |                                                                                                      |                                                 | Всего, часов                                                            | в т.ч. лабораторные работы и занятия, часов | в т.ч., консультации, часов         | Всего, часов |                |                                                                        |
| <b>1</b>                                    | <b>2</b>                                                                                             | <b>3</b>                                        | <b>4</b>                                                                | <b>5</b>                                    | <b>6</b>                            | <b>7</b>     | <b>8</b>       | <b>9</b>                                                               |
| ПК 4.1, ПК 4.2. ОК1-ОК6<br>ПК 4.3, ОК7-ОК10 | Раздел 1.<br>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж    | 136                                             | 110                                                                     | 78                                          | 2                                   | 18           |                |                                                                        |
| ПК 4.1, ПК 4.2. ОК1-ОК6<br>ПК 4.3, ОК7-ОК10 | Раздел 2.<br>Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж | 47                                              | 36                                                                      | 20                                          | -                                   | 11           |                |                                                                        |
| ПК 4.1, ПК 4.2. ОК1-ОК6                     | Учебная практика                                                                                     | 72                                              |                                                                         |                                             |                                     |              | 72             |                                                                        |
| ПК 4.3, ОК7-ОК10                            | Производственная практика                                                                            | 72                                              |                                                                         |                                             |                                     |              |                | 72                                                                     |
|                                             | <b>Всего:</b>                                                                                        | <b>319</b>                                      | <b>146</b>                                                              | <b>98</b>                                   | <b>2</b>                            | <b>29</b>    | <b>72</b>      | <b>72</b>                                                              |

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)     | Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Объем часов |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>МДК.04.01</b>                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж          | <i>с использованием учебного оборудования мастерской «Администрирование отеля»</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 136         |
| Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 8           |
| Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами            | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2           |
|                                                                                               | 1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Услуги бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. | 1           |
|                                                                                               | 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.                                                                                                         | 1           |
| <b>Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями</b> | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5           |
|                                                                                               | 1. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.                                                                                                                                                              | 2           |
|                                                                                               | 2. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благоприятного положения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.                                                                                                                                                  | 2           |
|                                                                                               | 3. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1           |
|                                                                                               | <i>с использованием ЭО и ДОТ</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |             |
|                                                                                               | <b>Контрольная работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |
|                                                                                               | 1. №1: в форме тестирования по вариантам по разделу 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1           |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1           |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |                                                                                                                                                                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    | с использованием ЭО и ДОТ                                                                                                                                                                                                      |           |
| <b>Внеаудиторная самостоятельная работа:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |                                                                                                                                                                                                                                | <b>4</b>  |
| 1. Составить и записать в тетрадь перечень требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж<br>2. Составить и записать в тетрадь перечень оборудования службы бронирования и продаж<br>3. Составить и записать в тетрадь алгоритм работы с гостем по телефону<br>4. Составить и записать в тетрадь алгоритм поведения в конфликтных ситуациях с потребителем |    |                                                                                                                                                                                                                                |           |
| <b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |                                                                                                                                                                                                                                |           |
| 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами<br>2. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами<br>3. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями<br>4. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями                                               |    |                                                                                                                                                                                                                                |           |
| <b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |                                                                                                                                                                                                                                | <b>20</b> |
| <b>Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |                                                                                                                                                                                                                                | <b>8</b>  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1. | Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.                 | 2         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2. | Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.                                | 2         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 3. | Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.                                                                                 | 1         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 4. | Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Ануляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования                                      | 1         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 5. | Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. | 1         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 6. | Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ                                                                                                       | 1         |
| <b>Тема 2.2. Особенности работы с клиентами</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |                                                                                                                                                                                                                                | <b>4</b>  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1. | Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия                                                                                 | 1         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <i>с использованием ЭО и ДОТ</i> |    |
| 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг                                                                                                                                                |                                  | 1  |
| 3.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования                                                                                          | <i>с использованием ЭО и ДОТ</i> | 1  |
| 4.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.                                                                                                                                            | <i>с использованием ЭО и ДОТ</i> | 1  |
| <b>Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <i>с использованием ЭО и ДОТ</i> | 4  |
| 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. 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  |
| 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения                                                                                                             |                                  | 2  |
| <b>Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                  | 3  |
| 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Переворачивание (овербукинг): оптимизация объема.                                                                                                                        |                                  | 1  |
| 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов                                                                                                                                                                                                    |                                  | 1  |
| 3.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование                                                                                                                                                    |                                  | 1  |
| <b>Контрольная работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                  | 1  |
| 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | №2: в форме тестирования по вариантам по разделу 2.                                                                                                                                                                                                                                        |                                  | 1  |
| <b>Внеаудиторная самостоятельная работа:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                  | 11 |
| 1. Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле<br>2. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий<br>3. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования<br>4. Подготовить сообщение на тему: «Рынок автоматизированных систем управления»<br>5. Выполнение задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования» |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                  |    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                       |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 6. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора<br>7. Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы<br>8. Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов<br>9. Составление программы лояльности клиентов<br>10. Выполнение задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним»<br>11. Выполнение задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы»                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                       |          |
| <b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                       |          |
| 1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах<br>2. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах<br>3. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах<br>4. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах<br>5. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах<br>6. Особенности работы с клиентами<br>7. Особенности работы с клиентами<br>8. Особенности работы с клиентами<br>9. Особенности работы с клиентами<br>10. Документация службы бронирования и продаж<br>11. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия |                                                                                                                                                                                       |          |
| <b>Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                       | <b>4</b> |
| <b>Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                  | <b>4</b> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи | 1        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы                                                                           | 1        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 3. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию                                                                       | 2        |
| <b>Внеаудиторная самостоятельная работа:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                       | <b>3</b> |
| 1. Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании<br>2. Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию»<br>3. Написать принципы построения внутренней коммуникации в гостинице                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                       |          |
| <b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                       |          |
| 1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                       |          |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы       |                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |
| 3. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы       |                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |
| <b>Практические занятия</b>                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |
| 1.                                                                                | №1: Проведение и анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора                                                                                                                                                                            | 4         |
| 2.                                                                                | №2: Проведение и анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования                                                                                                                                                                             | 4         |
| 3.                                                                                | №3: Проведение и анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем                                                                                                                                           | 4         |
| 4.                                                                                | №4: Проведение индивидуального бронирования с использованием профессиональных программ                                                                                                                                                                              | 4         |
| 5.                                                                                | №5: Проведение группового бронирования с использованием профессиональных программ                                                                                                                                                                                   | 4         |
| 6.                                                                                | №6: Проведение коллективного бронирования с использованием профессиональных программ                                                                                                                                                                                | 4         |
| 7.                                                                                | №7: Проведение бронирования от компаний с использованием профессиональных программ                                                                                                                                                                                  | 4         |
| 8.                                                                                | №8: Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия                                                                                                                                                                        | 4         |
| 9.                                                                                | №9: Формирование пакетов услуг гостиницы                                                                                                                                                                                                                            | 4         |
| 10.                                                                               | №10: Анализ клиентоориентированности в гостиничной сфере: формирование и развитие                                                                                                                                                                                   | 4         |
| 11.                                                                               | №11: Формирование программ лояльности клиентов                                                                                                                                                                                                                      | 2         |
| 12.                                                                               | №12: Работа с профессиональной автоматизированной программой. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования                                                                                                                   | 4         |
| 13.                                                                               | №13: Работа с профессиональной автоматизированной программой. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.                                                                | 4         |
| 14.                                                                               | №14: Оформление различных форм документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.                                                                                                                            | 4         |
| 15.                                                                               | №15: Анализ факторов, влияющих на ценообразование гостиничного предприятия.                                                                                                                                                                                         | 4         |
| 16.                                                                               | №16: Выявление и анализ основных методов ценообразования, используемых при определении цены гостиничных услуг                                                                                                                                                       | 4         |
| 17.                                                                               | №17: Определение и анализ видов скидок с цены, применяемых в гостиничном бизнесе                                                                                                                                                                                    | 2         |
| 18.                                                                               | №18: Анализ неценовых маркетинговых решений, применяемых в гостиничном бизнесе                                                                                                                                                                                      | 3         |
| 19.                                                                               | №19: Выявление подходов к определению тарифа гостиничного предприятия и их анализ                                                                                                                                                                                   | 3         |
| 20.                                                                               | №20: Работа с профессиональной автоматизированной программой. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.                                                                                   | 4         |
| 21.                                                                               | №21: Работа с профессиональной автоматизированной программой. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам. | 4         |
| <b>Повторительно-обобщающее занятие</b>                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |
| <b>МДК04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>2</b>  |
| <b>с использованием учебного оборудования лаборатории «Лингафонный кабинет»</b>   |                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>47</b> |

|                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>бронирования и продаж</b></p> <p><b>Раздел 2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж</b></p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 36+вср11                                                                                             |
| <p><b>Тема 2.1. Основные стандарты обслуживания при бронировании и продаж на иностранном языке</b></p>                                              | <p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. <b>Бронирование и продажи.</b> Особенности речевых стандартов на английском языке при бронировании и продажах. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.</p> <p>2. <b>Принем, регистрация, размещение и выписка на английском языке.</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</p> <p>3. <b>Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.</b> Основные стандарты ведения переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями</p> <p>3. <b>Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.</b> Основные стандарты ведения переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями</p> <p><b>Лабораторные занятия</b></p> <p>1. <b>№ 2.1: Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования:</b><br/> <i>с использованием учебного оборудования мастерской «Администрирование отеля»</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер;</li> <li>- иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;</li> <li>- представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;</li> <li>- представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;</li> </ul> | <p>16</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>20</p> <p>6</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> |

|    |                                                                                                                                                                                                                   |   |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|    | - представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента;                                                                                                               | 1 |
|    | - представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.                                                                                                   | 1 |
| 2. | № 2.2: Отработка диалога с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке в следующих ситуациях:<br><i>с использованием учебного оборудования мастерской «Администрирование отеля»</i> | 7 |
|    | - заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;                                                                                                                                        | 1 |
|    | - заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;                                                                                                                             |   |
|    | - заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация бронировала номер категории VIP;                                                                                                           | 1 |
|    | - заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация бронировала 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;                          | 1 |
|    | - выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;                                                                                                                                        | 1 |
|    | - выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;                                                                                                                             | 1 |
|    | - выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация бронировала номер категории VIP;                                                                                                           | 1 |
|    | - выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация бронировала номера на время их командировки;                                                                                          |   |
|    | - выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала;                                                                                                                       | 1 |
|    | - выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.                                                                                                                          |   |
| 3. | № 2.3: Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях:                                                                                                                                  | 6 |
|    | - иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер;                                                                                                                                      | 1 |

|                                                                       |                                                                                                                                                                                    |    |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                                                       | - иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;                                       | 1  |
|                                                                       | - представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;                                                                   | 1  |
|                                                                       | - представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;                                              | 1  |
|                                                                       | - представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента;                                                                     | 1  |
|                                                                       | - представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.                                                         | 1  |
| 4.                                                                    | № 2.4: Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.                                                        | 1  |
| <b>Внеаудиторная самостоятельная работа:</b>                          |                                                                                                                                                                                    |    |
| 1.                                                                    | Проработка конспектов занятий и учебной литературы.                                                                                                                                | 11 |
| 2.                                                                    | Составление лексического словаря.                                                                                                                                                  |    |
| 3.                                                                    | Подготовка к практическим занятиям                                                                                                                                                 |    |
| <b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>                 |                                                                                                                                                                                    |    |
| 1.1                                                                   | Бронирование и продажи (1).                                                                                                                                                        |    |
| 1.2                                                                   | Прием, регистрация, размещение и выписка на английском языке (1).                                                                                                                  |    |
| 1.3                                                                   | Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями (1).                                                       |    |
| 1.4                                                                   | Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи (1). |    |
| 2.1:                                                                  | Бронирование и продажи на иностранном языке (2).                                                                                                                                   |    |
| 3.1.                                                                  | Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования (1).                                                                                            |    |
| 3.2.                                                                  | Отработка диалога с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке (1).                                                                                 |    |
| 3.3.                                                                  | Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей (1).                                                                                                                  |    |
| 3.4.                                                                  | Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами (1).                                                           |    |
| <b>Промежуточная аттестация по МДК 04.01, 04.02 в форме: экзамена</b> |                                                                                                                                                                                    |    |
| <b>Учебная практика</b>                                               |                                                                                                                                                                                    | 6  |
| <b>Виды работ:</b>                                                    |                                                                                                                                                                                    |    |
| 1.                                                                    | Организация рабочего места                                                                                                                                                         | 72 |
| 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                                                                |    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>бронирования;</p> <ol style="list-style-type: none"> <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 невыезде, 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 заказанным услугам</li> <li>17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</li> <li>18. Создание отчетов по бронированию</li> <li>19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</li> </ol> | <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 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 поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</li> </ol> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|                                                                                                                                                                                                          |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров                                                                                                            |            |
| 15. Внесение изменений в заказ на бронирование                                                                                                                                                           |            |
| 16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения                                                                                                            |            |
| 17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей                                                                   |            |
| 18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями                                                                                                                                      |            |
| 19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.                                                                                                                                           |            |
| 20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. |            |
| <b>Всего:</b>                                                                                                                                                                                            | <b>327</b> |

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы модуля предполагает наличие:  
**учебных кабинетов:**

- Гостиничного дела
- мастерская «Администрирование отеля»**
- администрирование отеля
- лаборатория**
- Лингафонный кабинет

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета  
«Гостиничного дела»:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- стойка ресепшн;
- доска классная.

Оборудование мастерской «Администрирование отеля»:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных  
о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

Оборудование лаборатории «Лингафонный кабинет»:

- рабочее место по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- лингафонное оборудование.

Технические средства обучения:

- ноутбук (5);
- мультимедиа – проектор;
- экран;
- акустическая система (2 колонки+усилитель+микшер);
- радиомикрофон+стойка для микрофона.

## 4.2. Информационное обеспечение обучения

### Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

#### Основные источники:

1. 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.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2015г.

#### 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. 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.
8. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. / Под ред. Р.Б. Ноздрёвой.- М.:ЮНИТИ, 2010.- 830 с. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2009 – 304с.
9. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.
10. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. – М: Финансы и статистика, 2005, -192 с: ил.
11. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2010 – 352с.
12. 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>

13. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
14. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.

#### **Электронные издания (электронные ресурсы)**

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>

### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Программа профессионального модуля «ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» реализуется в течение 7 семестра курса обучения.

Организация учебного процесса и преподавание профессионального модуля в современных условиях должны основываться на инновационных психолого-педагогических подходах и технологиях, направленных на повышение эффективности преподавания и качества подготовки обучающихся.

Освоению данного модуля должно предшествовать изучение дисциплин общего гуманитарного и социально-экономического, математического и естественнонаучного, профессионального циклов.

В процессе обучения студентов основными формами являются: аудиторные занятия, включающие лекции и практические занятия, а также внеаудиторная самостоятельная работа обучающегося. Тематика лекций и практических занятий соответствует содержанию программы профессионального модуля.

Лекции формируют у студентов системное представление об изучаемых разделах профессионального модуля, обеспечивают усвоение ими основных дидактических единиц, готовность к восприятию профессиональных технологий и инноваций, а также способствуют развитию интеллектуальных способностей.

Практические занятия обеспечивают приобретение и закрепление необходимых навыков и умений, формирование профессиональных компетенций, готовность к самостоятельной и индивидуальной работе, принятию ответственных решений в рамках профессиональной компетенции.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов проводится вне аудиторных часов, составляет около 1/3 от общей трудоемкости междисциплинарного комплекса. Внеаудиторная самостоятельная работа включает в себя работу с литературой, подготовку сообщений по заданной теме, подготовку аналитических справок по заданию, решение ситуационных задач, проведение исследований по заданным темам, составление программ, отработку практических умений, и способствует развитию познавательной активности, творческого мышления обучающихся, прививает навыки самостоятельного поиска информации, а также формирует способность и готовность к самосовершенствованию, самореализации и творческой адаптации, формированию общих компетенций.

Оценка теоретических и практических знаний студентов осуществляется с помощью тестового контроля, решения ситуационных задач, оценки практических умений. После изучения раздела МДК.04.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» экзамен. В конце изучения ПМ состоится квалификационный экзамен, кроме того, материалы профессионального модуля «ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», включаются в государственную (итоговую) аттестацию по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Учебную практику рекомендуется проводить непрерывным циклом. Учебная практика проводится в лабораторных и предметных кабинетах, под руководством преподавателей, осуществляющих преподавание междисциплинарного курса профессионального модуля.

Производственную практику (по профилю специальности) необходимо проводить как итоговую (концентрированную) практику по завершению модуля. Базами производственной практики являются гостиницы, отели, дома отдыха, санатории, гостинные дворы, с которыми колледж заключает договор о взаимном сотрудничестве. Основными условиями прохождения производственной практики в данных предприятиях и организациях являются наличие квалифицированного персонала, оснащенность современным технологическим оборудованием. Практика по профилю специальности проводится под руководством преподавателей и специалистов предприятия-базы практики. Руководитель от колледжа назначается приказом директора из числа преподавателей специальных дисциплин. В обязанности преподавателя-руководителя практики входит: контроль выполнения программы практики, оказание методической и практической помощи студентам при отработке практических профессиональных умений и приобретения практического опыта, проверка заполнения дневника по производственной практике. Руководители практики студентов от

предприятия-базы практик назначаются приказом руководителя предприятия до начала практики, из числа специалистов, имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля

#### 4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

**Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:** наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» и специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой**

Мастера: наличие первой и высшей категорией. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

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

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции)                                                                                    | Основные показатели оценки результата                           | Формы и методы контроля и оценки                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале                                       | 75% правильных ответов<br>Оценка процесса<br>Оценка результатов | Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов на теоретических и практических и лабораторных занятиях, при проведении устных опросов, выполнения внеаудиторной самостоятельной работы, промежуточной аттестации и квалификационного экзамена по междисциплинарному курсу |
|                                                                                                                                        | Экспертное наблюдение<br>Оценка процесса<br>Оценка результатов  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                        | Экспертное наблюдение                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | 75% правильных ответов<br>Оценка процесса<br>Оценка результатов | Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов на теоретических и практических и лабораторных занятиях, при проведении устных опросов, выполнения внеаудиторной самостоятельной работы, промежуточной аттестации и квалификационного экзамена по междисциплинарному курсу |
|                                                                                                                                        | Экспертное наблюдение<br>Оценка процесса<br>Оценка результатов  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                        | Экспертное наблюдение                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы                                                                         | 75% правильных ответов<br>Оценка процесса                       | Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов на теоретических и практических и                                                                                                                                                                                          |

|                                                                  |                       |                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества | Оценка результатов    | лабораторных занятиях, при проведении устных опросов, выполнения внеаудиторной самостоятельной работы, промежуточной аттестации и квалификационного экзамена по междисциплинарному курсу |
|                                                                  | Экспертное наблюдение |                                                                                                                                                                                          |
|                                                                  | Оценка процесса       |                                                                                                                                                                                          |
|                                                                  | Оценка результатов    |                                                                                                                                                                                          |
|                                                                  | Экспертное наблюдение |                                                                                                                                                                                          |

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

| Результаты<br>(освоенные общие компетенции)                                                                                  | Основные показатели оценки результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Формы и методы контроля и оценки                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности;</li> <li>- оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана;</li> <li>- правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);</li> <li>- знать алгоритм выполнения работ в профессиональной области;</li> <li>- знать стандарты выполнения задач профессиональной деятельности.</li> </ul> | Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики. |
| ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение анализа полученной информации, выделяя главные аспекты.</li> <li>- структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска;</li> <li>- интерпретация полученной информации контексте профессиональной деятельности;</li> <li>- определять задачи поиска</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики. |

|                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                  | <p>информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять необходимые источники информации;</li> <li>- структурировать получаемую информацию;</li> <li>- выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>- оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>- оформлять результаты поиска;</li> <li>- знать виды информационных источников применяемых в профессиональной деятельности</li> <li>- знать формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки).</li> </ul>                                                                                                                                    |                                                                                                  |
| <p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности);</li> <li>- применение современной профессиональной терминологии;</li> <li>- определение траектории профессионального развития и самообразования;</li> <li>- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li>- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;</li> <li>- знать нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;</li> <li>- знать профессиональную терминологию.</li> </ul> | <p>Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.</p> |
| <p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач;</li> <li>- планирование профессиональной деятельности;</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</li> <li>- знать организацию и технологию работы службы</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.</p> |



|                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                              | приема и размещения;<br>- знать принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                           |
| ОК5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.                                                       | - грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке;<br>- проявлять толерантность в рабочем коллективе;<br>- излагать свои мысли на государственном языке;<br>- оформлять документы;<br>- знать правила предоставления гостиничных услуг;<br>- знать речевые стандарты при общении с гостями.                                                                                                            | Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики. |
| ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.                                                   | - координирует свои действия с другими участниками общения;<br>- контролирует свое поведение, свои эмоции, настроение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики. |
| ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.                                                                         | - соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;<br>- обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте;<br>- соблюдать нормы экологической безопасности;<br>- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности);<br>- знать правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;<br>- знать пути обеспечения ресурсосбережения. | Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики. |
| ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. | - организует самостоятельные занятия при обучении;<br>- демонстрирует стремление к сохранению и укреплению здоровья в процессе профессиональной деятельности.                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики. |

|                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности;</li> <li>- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>- использовать современное программное обеспечение;</li> <li>- знать автоматизированные системы в службе приема и размещения;</li> <li>- знать порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.</p> |
| <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке;</li> <li>- ведение общения на профессиональные темы;</li> <li>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);</li> <li>- понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li>- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li>- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;</li> <li>- знать правила построения простых сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>- знать основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li>- знать лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов</li> </ul> | <p>Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.</p> |

|  |                                                                                                                                                 |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | профессиональной деятельности;<br>- знать особенности<br>произношения;<br>- знать правила чтения текстов<br>профессиональной<br>направленности. |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой.

| Процент результативности<br>(правильных ответов) | Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений |                     |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------|
|                                                  | балл (отметка)                                                | вербальный аналог   |
| 90 ÷ 100                                         | 5                                                             | отлично             |
| 80 ÷ 89                                          | 4                                                             | хорошо              |
| 70 ÷ 80                                          | 3                                                             | удовлетворительно   |
| менее 70                                         | 2                                                             | неудовлетворительно |

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений экзаменационной комиссией определяется интегральная оценка освоенных обучающимися профессиональных и общих компетенций как результатов освоения профессионального модуля.