



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

43.02.14 Гостиничное дело

квалификация выпускника  
Специалист по гостеприимству

Форма обучения: очная

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016г. №1552.

Рабочая программа разработана на кафедре туризма и гостиничного дела.

Разработчик(и) рабочей программы: Карасева Г.Ю., ст. преподаватель

Согласовано:

Организация-партнер: АССОЦИАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ  
ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ



## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ**
- 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

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

### **1.1 Область применения примерной программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж (ПК):

Перечень профессиональных компетенций

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

Рабочая программа может быть использована в дополнительной профессиональной подготовке в рамках специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

### **1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

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

- |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| иметь             | в:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| практический опыт | <ul style="list-style-type: none"><li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;</li><li>- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li><li>- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</li><li>- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</li></ul> |
| уметь:            | <ul style="list-style-type: none"><li>- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li><li>- выделять целевой сегмент клиентской базы;</li><li>- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li><li>- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</li><li>- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li><li>- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и</li></ul>                          |

- разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
  - проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
- знать:
- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
  - способы управления доходами гостиницы;
  - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
  - особенности работы с различными категориями гостей;
  - методы управления продажами с учётом сегментации;
  - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
  - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
  - каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
  - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
  - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
  - методы максимизации доходов гостиницы;
  - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
  - виды отчетности по продажам.

### 1.3. Рекомендуемое количество часов

Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля всего – 449, в том числе:

**максимальная** учебная нагрузка обучающегося – 305 часов, в которую включены:

- **обязательная** аудиторная учебная нагрузка – 289 часов;
- **самостоятельная** работа обучающегося – 16 часов;

**учебная практика** – 72 часа;

**производственная практика**(по профилю специальности) – 72 часов.

### 1.4. Формы контроля и оценивания элементов ПМ

| Элемент ПМ                                     | Форма контроля и оценивания                   |                          |               |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------|---------------|
|                                                | Текущий контроль                              | Промежуточная аттестация | Экзамен по ПМ |
| 1. Организация и контроль текущей деятельности | Защита практических работ, контрольные работы | Экзамен 2 семестр        |               |

|                                                                                            |                                               |                                       |                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|
| сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта                             |                                               |                                       |                                  |
| 2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж | Защита практических работ, контрольные работы | Дифференцированный зачет<br>2 семестр |                                  |
| 3. Учебная практика                                                                        | Отчет по производственной практике            | Дифференцированный зачет<br>2 семестр |                                  |
| 4. Производственная практика                                                               | Отчет по учебной практике                     | Дифференцированный зачет<br>2 семестр |                                  |
| 5. Экзамен по модулю                                                                       |                                               |                                       | Комплексный экзамен<br>2 семестр |

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

| Код    | Наименование общих компетенций                                                                                                       |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.                                  |
| ОК 02. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.               |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.                                                      |
| ОК 04. | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.                                  |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.    |
| ОК 06. | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. |
| ОК 07. | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению,                                                                        |

|        |                                                                                                                                                                                        |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.                                                                                                                                       |
| ОК 08. | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 09. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.                                                                                                                |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.                                                                                                    |

### 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПМ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

| 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 (по профилю специальности), часов |
|                                   |                                                                                                   |                                                 | Всего, часов                                                            | лабораторные работы и практические занятия, часов | курсовая работа (проект), часов | Всего, часов                        | курсовая работа (проект), часов |                |                                                    |
| 1                                 | 2                                                                                                 | 3                                               | 4                                                                       | 5                                                 | 6                               | 7                                   | 8                               | 9              | 10                                                 |
|                                   | МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж    | 123                                             | 107                                                                     | 35                                                | -                               | 16                                  | -                               | -              | -                                                  |
|                                   | МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж | 38                                              | 38                                                                      | 38                                                | -                               | -                                   | -                               | -              | -                                                  |
| ПК 4.1                            | Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж                            |                                                 |                                                                         |                                                   |                                 |                                     |                                 |                |                                                    |
| ПК 4.2                            | Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.          |                                                 |                                                                         |                                                   |                                 |                                     |                                 |                |                                                    |
| ПК 4.3                            | Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж                 |                                                 |                                                                         |                                                   |                                 |                                     |                                 |                |                                                    |
|                                   | Учебная практика                                                                                  |                                                 |                                                                         |                                                   |                                 |                                     |                                 | 72             |                                                    |
|                                   | Производственная практика, часов                                                                  |                                                 |                                                                         |                                                   |                                 |                                     |                                 |                | 72                                                 |
|                                   | <b>Всего:</b>                                                                                     | <b>161</b>                                      | <b>145</b>                                                              | <b>73</b>                                         | <b>-</b>                        | <b>16</b>                           | <b>-</b>                        | <b>72</b>      | <b>72</b>                                          |

### 3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем                                                                                                                                                                                                                           | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)                                                                                                        | Вид занятия   | Объем часов | Уровень освоения |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|------------------|
| <b>МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта</b><br><br><b>Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж</b><br><br><b>Тема 1.1</b><br>Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами | Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами.<br>Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. | теоретическое | 2           | 1,2,3            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.                          | теоретическое | 2           |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.                                                                                                           | теоретическое | 2           |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.                                                                                                     | теоретическое | 2           |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж                                                                                                                                                                 | практическое  | 2           |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.                                                                                                                                                                                 | практическое  | 2           |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                |               |             |                  |
| <b>Тема 1.2.</b><br>Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.                                                                                                                                                                                                                   | Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса.                                                                     | теоретическое | 2           | 2,3              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.                                                                                                                  | теоретическое | 2           |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.                                                                                                                                       | теоретическое | 2           |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.                                                                                                                         | теоретическое | 2           |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Психологические модели                                                                                                                                                                                                                         | теоретическое | 2           |                  |

|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                |               |   |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---|-----|
|                                                                                                                                                                                           | потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.                                                                                                                                            |               |   |     |
|                                                                                                                                                                                           | Составление алгоритма работы с гостем по телефону, в конфликтных ситуациях с потребителем.                                                                                                                     | практическое  | 2 |     |
|                                                                                                                                                                                           | Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.                                                                                                                                       | практическое  | 2 |     |
| <b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах</b><br><b>Тема 2.1</b><br>Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах | Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. | теоретическое | 2 | 2,3 |
|                                                                                                                                                                                           | Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.                | теоретическое | 2 |     |
|                                                                                                                                                                                           | Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.                                                                 | теоретическое | 2 |     |
|                                                                                                                                                                                           | Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования                     | теоретическое | 2 |     |
|                                                                                                                                                                                           | Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.                                                                                                                | теоретическое | 2 |     |
|                                                                                                                                                                                           | Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.                                                                                 | теоретическое | 2 |     |
|                                                                                                                                                                                           | Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ                                                                                       | теоретическое | 2 |     |
|                                                                                                                                                                                           | Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса                                                                                                                                 | практическое  | 2 |     |
|                                                                                                                                                                                           | Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице                                                                                               | практическое  | 2 |     |
|                                                                                                                                                                                           | Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование                                                                                                                                                    | практическое  | 2 |     |

|                                                              |                                                                                                                                                                                                   |               |   |     |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---|-----|
|                                                              | мест в отеле                                                                                                                                                                                      |               |   |     |
|                                                              | Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле                                                                                                                       | практическое  | 2 |     |
| <b>Тема 2.2</b><br>Особенности работы с клиентами            | Особенности работы с клиентами.                                                                                                                                                                   | теоретическое | 2 | 2,3 |
|                                                              | Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных.                                                                                                                                     | теоретическое | 2 |     |
|                                                              | Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.                                                                                                                 | теоретическое | 2 |     |
|                                                              | Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.                                                      | теоретическое | 2 |     |
|                                                              | Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования | теоретическое | 2 |     |
|                                                              | Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.                                                   | теоретическое | 2 |     |
|                                                              | Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.                                                                                                                          | практическое  | 2 |     |
|                                                              | Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.                                                                                                                           | практическое  | 2 |     |
|                                                              | Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем                                                                                          | практическое  | 2 |     |
|                                                              | Индивидуальное, групповое и коллективное бронирование с использованием профессиональных программ                                                                                                  | практическое  | 2 |     |
|                                                              | Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия                                                                                                          | практическое  | 2 |     |
|                                                              | Формирование пакетов услуг гостиницы. Формирование программ лояльности клиентов                                                                                                                   | практическое  | 2 |     |
| <b>Тема 2.3</b><br>Документация службы бронирования и продаж | Документация службы бронирования и продаж                                                                                                                                                         | теоретическое | 2 | 2,3 |
|                                                              | Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.                                                                           | теоретическое | 2 |     |
|                                                              | Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).                               | теоретическое | 2 |     |
|                                                              | Состав, функции и возможности                                                                                                                                                                     | теоретическое | 2 |     |

|                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                       |               |   |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---|-----|
|                                                                                                                                                                                                   | использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.                                     |               |   |     |
|                                                                                                                                                                                                   | Профессиональная автоматизированная программа.                                                                                                                                        | практическое  | 2 |     |
|                                                                                                                                                                                                   | Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования                                                                                                   | практическое  | 2 |     |
|                                                                                                                                                                                                   | Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. | практическое  | 2 |     |
|                                                                                                                                                                                                   | Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.                                                                | практическое  | 2 |     |
| <b>Тема 2.4</b><br>Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия                                                                                                                    | Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.                  | теоретическое | 2 | 2,3 |
|                                                                                                                                                                                                   | Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.                                                                                              | теоретическое | 2 |     |
|                                                                                                                                                                                                   | Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.                                              | теоретическое | 2 |     |
|                                                                                                                                                                                                   | Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг.                                  | практическое  | 2 |     |
|                                                                                                                                                                                                   | Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.     | практическое  | 2 |     |
| <b>Раздел 3.</b><br><b>Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж</b><br><b>Тема 3.1</b><br>Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы | Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.   | теоретическое | 2 | 2,3 |
|                                                                                                                                                                                                   | Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.                                                                             | теоретическое | 2 |     |
|                                                                                                                                                                                                   | Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при                                                                                                                         | теоретическое | 2 |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                      |              |   |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|-------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | бронировании. Ошибки оператора по бронированию.                                                                                                                                                                                                      |              |   |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам. | практическое | 1 |       |
| <b>МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж</b><br><br><b>Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж</b><br><b>Тема 1</b> Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на иностранном языке | Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами                                                                                                                                                                             | практическое | 2 | 1,2,3 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.                                                                                                                                                                                    | практическое | 2 |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.                                                                                                                                                                        | практическое | 2 |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.                                                                                                                                                                                                        | практическое | 2 |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.                                                                                                                                                                                           | практическое | 2 |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Создание благорасположения (гудвилл).                                                                                                                                                                                                                | практическое | 2 |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на иностранном языке                                                                                                                                                          | практическое | 2 |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Служба бронирования. Структура. Персонал.                                                                                                                                                                                                            | практическое | 2 |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Процедура бронирования.                                                                                                                                                                                                                              | практическое | 2 |       |
| <b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах</b><br><b>Тема 2.1</b> Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на иностранном языке                                                                      | Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на иностранном языке.                                                                                                                                 | практическое | 2 |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Заполнение бланков бронирования на иностранном языке.                                                                                                                                                                                                | практическое | 2 |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.                                                                                                                                                              | практическое | 2 |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке.                                                                                                                                                     | практическое | 2 |       |
| <b>Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж</b><br><b>Тема 3.1</b> Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке                                                                                                               | Ведение переписки, служебной документации на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.                                                                                                                                            | практическое | 2 |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ведение коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.                                                                                                                                                                 | практическое | 2 |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ведение переписки на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.                                                                                                              | практическое | 2 |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ведение служебной документации на иностранном языке при                                                                                                                                                                                              | практическое | 2 |       |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |    |     |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|-----|
|                              | взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |    |     |
|                              | Ведение коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | практическое | 2  |     |
| УП.04.01<br>Учебная практика | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация рабочего места</li> <li>2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</li> <li>3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</li> <li>4. Оформление бронирования с использованием телефона</li> <li>5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</li> <li>6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</li> <li>7. Оформление индивидуального бронирования</li> <li>8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</li> <li>9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</li> <li>10. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</li> <li>11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> <li>12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</li> <li>13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> <li>14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</li> <li>15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</li> <li>16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и</li> </ol> | практическое | 72 | 2,3 |

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |    |       |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|-------|
|                                                  | <p>заказанным услугам</p> <p>17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>18. Создание отчетов по бронированию</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |    |       |
| <p>ПП.04.01</p> <p>Производственная практика</p> | <p>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>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</p> <p>9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и</p> | практическое | 72 | 1,2,3 |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|                                           | <p>подтверждение о резервировании номеров</p> <p>15. Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> |  |  |  |
| <b>ПМ.04.</b><br><b>Экзамен по модулю</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |

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

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

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

##### **Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- видеофильмы по различным темам.

##### **Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:**

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения;
- интерактивная доска;

- принтер лазерный;
- сканер;
- телефон;
- локальная сеть;
- подключение к глобальной сети Интернет;
- профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra.

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

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

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

- компьютерные места обучающихся;
- компьютерное место преподавателя;

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

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

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

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

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

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

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

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

## **4.2. Информационное обеспечение обучения**

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

1. 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>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

### **Дополнительные источники:**

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.
2. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.
3. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2001.
4. Деревицкий А.В. Школа продаж. – СПб., 2007.
5. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и Ко, 2009. - 248с.
6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 208с.
7. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.
8. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2005, -192 с: ил.
9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2010 – 352с.
10. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.

### **Журналы (электронные):**

- «ОТЕЛЬ»
- «Пять звезд»
- «Гостиница и ресторан»
- «PRO - отель»

«Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

### **Интернет-ресурсы**

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

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

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

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

### **4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет). Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

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

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

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ

Контроль и оценка результатов оформляются в таблицах отдельно по профессиональным и общим компетенциям:

| Освоенные профессиональные компетенции | Результаты обучения                                                                                                               | Оценочные средства                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 4. 1.                               | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале                                          | Текущий контроль в форме защиты работ практических занятий.<br>Тест.<br>Ситуационные задания<br>Контрольная работа<br>Зачет по разделам профессионального модуля.<br>Комплексный экзамен по профессиональному модулю.<br>Отчет по учебной практике<br>Отчет по производственной практике |
| ПК 4.2.                                | Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы    |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ПК 4.3.                                | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества           |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 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 7                                   | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|       |                                                                                    |  |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------|--|
| ОК 9  | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.            |  |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке |  |

## ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Дополнения и изменения в рабочей программе на \_\_\_\_ / \_\_\_\_ уч.  
год.

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры \_\_\_\_\_  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Зав. кафедрой: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_