

МИНИСТЕРСТВО ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ОХРАНЫ ОБЪЕКТОВ ЖИВОТНОГО МИРА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Нижегородской области  
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ  
И ПРОДАЖ**

**Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело**

*Внесены изменения в соответствии  
с Приказом Минпросвещения России  
от 1 сентября 2022 г. N 796 в части ОК,  
обновлена литература*

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии  
по укрупненной группе специальностей  
43.00.00 Сервис и туризм  
Протокол № 11 от «13» июня

Р.п. Красные Баки

2022 г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация разработчик: ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж»

Разработчик:

В.А. Галибина, преподаватель ГБПОУ НО «КБЛК»

Ю.С. Дубицкая, преподаватель ГБПОУ НО «КБЛК»

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм протокол № 1 от « 31 » августа 2022 г.

Председатель: Дубицкая / Дубицкая Ю.С. /

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>18</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>19</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

## 1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

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

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

### 1.2.1 Перечень общих компетенций, личностных результатов (ЛР) реализации программы воспитания

Код ОК, ЛР	Наименование общих компетенций
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания</b>	
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с

	деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
ЛР 13	Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности
ЛР 14	Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности
ЛР 15	Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем
ЛР 16	Принимающий основы экологической культуры, соответствующей современному уровню экологического мышления, применяющий опыт экологически ориентированной рефлексивно-оценочной и практической деятельности в жизненных ситуациях и профессиональной деятельности
ЛР 17	Проявляющий ценностное отношение к культуре и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации</b>	
ЛР 18	Проявляющий и демонстрирующий уважение к малой Родине, героям труда Нижегородской области

### 1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

### 1.2.3 В результате освоения профессионального модуля студент должен:

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

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

Всего часов – 412

Из них на освоение МДК

- МДК 04.01 – 168 (час.),
  - МДК 04.02 – 46 (час.),
- на практики:
- учебную 108 (час.),
  - производственную 72 (час.)
- на практическую подготовку 286 (час.)
- Самостоятельная работа 20 (час.)

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных, общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Промежуточная аттестация в форме экзамена, в том числе по модулю	Практическая подготовка	
			Обязательные аудиторные учебные занятия				самостоятельная учебная работа			Учебная практика, часов	Производственная практика, часов
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа), часов	из них практическая подготовка, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов			
ПК 4.1- ПК 4.3 ОК 1 - ОК 5; ОК 7; ОК 9; ОК 10; ЛР 2, 4, 5, 8, 10-17	Раздел 1 Организация и технологии работы службы бронирования и продаж	<b>322</b>	<b>194</b>	82	24	106	<b>20</b>	8	-	<b>108</b>	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	<b>72</b>								72	
	<b>Экзамен по модулю</b>	<b>18</b>							<b>18</b>		
	<b>Всего:</b>	<b>412</b>	<b>194</b>	82	24	106	<b>20</b>	8	<b>18</b>	<b>108</b>	<b>72</b>



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

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	В том числе практической подготовки	Коды ПК, ОК, ЛР, формирование которых способствует элемент учебной дисциплины	
1	2	3	4	5	
<b>Раздел ПМ 1. Организация и технологии работы службы бронирования и продаж</b>		<b>322</b>			
<b>МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>		<b>168</b>			
<b>Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами</b>	<b>Содержание</b>	<b>16</b>			
	1.	Классификация гостиниц. Перспективы развития гостиничного бизнеса. Характеристика основных гостиничных служб. Жизнедеятельность гостиницы.	4		ОК 01, 03, 04 ЛР 14,15,16, 4, 12, 2, 13 ПК 4.1
	2.	Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала, оборудование.	4		
	3.	Требования к обслуживающему персоналу. Организация рабочего места службы бронирования. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.	4		
	4.	Внутреннее взаимодействие сотрудников службы бронирования и продаж.	2		
	5.	Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	2		
	<b>Практические работы</b>		<b>2</b>	2	ПК 4.1-4.2
Практическая работа № 1. Расчет показателей эффективности деятельности гостиницы.		2			

<b>Тема 1.2.</b> Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	<b>Содержание</b>		<b>8</b>		
	1.	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.	4		ОК 01, 02, 03, 05, 09, ЛР 4, 5, 8, 10-17 ПК 4.2
	2.	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений. Письменная коммуникация. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Понятие клиентоориентированности. Определение потребительских ценностей и удовлетворения потребителей. Изучение и анализ системы ценностей потребителей.	2		
	3.	Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2		
	<b>Практические работы</b>		<b>6</b>	6	ПК 4.2
	Практическая работа № 2. Замена некорректных высказываний.		2		
Практическая работа № 3. Ведение телефонных переговоров по бронированию.		4			
<b>Тема 1.3.</b> Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	<b>Содержание</b>		<b>22</b>		
	1.	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования.	4		ОК 01-05, 07, 09 ЛР 2,4,5,8, 10-17 ПК 4.2
	2.	Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	4		
	3.	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице.	4		
	4.	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	4		
	5.	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования.	2		
	6.	Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.	2		
	7.	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ.	2		
	<b>Контрольная работа</b>		<b>2</b>	2	

<b>Тема 1.4.</b> Особенности работы с клиентами	<b>Содержание</b>		<b>14</b>		
	1.	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных.	2		ОК 01-05, 09 ЛР 2,4,5,8, 10-17 ПК 4.1-4.2
	2.	Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2		
	3.	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2		
	4.	Виды договоров (соглашений) на бронирование.	4		
	5.	Прямые и не прямые каналы бронирования. Презентация услуг гостиницы.	4		
	<b>Практические работы</b>		<b>8</b>	8	ПК 4.1-4-3
	Практическая работа № 4. Составление договора на бронирование.		4		
	Практическая работа № 5. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.		2		
	Практическая работа № 6. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем.		2		
<b>Тема. 1.5.</b> Документация службы бронирования и продаж.	<b>Содержание</b>		<b>10</b>		
	1.	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	4		ОК 05, 09 ЛР 5,8, 11, 13, 17, 4, 10, 14, 15,16 ПК 4.2-4.3
	2.	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	4		
	3.	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2		
	<b>Практические работы</b>		<b>8</b>	8	ПК 4.1-4.3
	Практическая работа № 7. Оформление и составление заявок на бронь.		2		
	Практическая работа № 8. Оформление и составление заявок на аннулирование и изменение брони.		2		
	Практическая работа № 9. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.		2		
	Практическая работа № 10. Виды и формы документации в деятельности		2		

	службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.			
<b>Тема. 1.6.</b> Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	<b>Содержание</b>	<b>10</b>		
	1. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2		ОК 01-03, 09 ЛР 4, 12-16, 10 ПК 4.1-4.2
	2. Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2		
	3. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	4		
	4. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2		
	<b>Практические работы</b>	<b>2</b>	2	ПК 4.2
Практическая работа № 11. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг.	2			
<b>Тема 1.7.</b> Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	<b>Содержание</b>	<b>8</b>		
	1. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	2		ОК 01, 04, 05, 07, 09, ЛР 2, 13-17, 5, 8, 11, 10, 4 ПК 4.2
	2. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	2		
	3. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	4		
	<b>Практические работы</b>	<b>14</b>	14	ПК 4.1-4.3
	Практическая работа № 12. Деловая игра «Оформление заказа на бронирование в конфликтной ситуации. Контроль и оценка действий работников».	2		
	Практическая работа № 13. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ.	2		
	Практическая работа № 14. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ.	2		
	Практическая работа № 15. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ.	2		
Практическая работа № 16. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ.	2			

	Практическая работа № 17. Профессиональная автоматизированная программа. Внесение изменений в бронь при неявке и аннуляции бронирования.	2			
	Практическая работа № 18. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	2			
<b>Самостоятельная работа при изучении МДК 04.01.</b>		<b>14</b>			
	1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж 2. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж. 3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. 4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. 5. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта 6. Определение задач управления каналами продаж (сбыта) 7. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг 8. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора 9. Особенности проведение переговоров с представителями разных стран Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	6			
<b>Промежуточная аттестация по МДК 04.01</b>		<b>2</b>			
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>			
<b>МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж</b>		<b>46</b>			
<b>Тема 2.1.</b> Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	<b>Содержание</b>	14	14	ОК 03-05, 07, ЛР 4, 12, 14, 15, 2, 13, 5, 8, 11, 17, 10, 16 ПК 4.1-4.3	
	<b>Тематика практических занятий</b>				
	1.				Служба бронирования. Структура. Персонал. Введение лексики по теме «Бронирование отеля», закрепление в упражнениях
	2.				Лесика по теме «Туристические услуги». Выполнение упражнений с использованием лексики.
	3.				Лексика по теме «Национальности», закрепление в упражнениях
4.	Транслитерация. Выполнение упражнений с использованием пройденного материала.				
5.	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер; иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и				

		<p>своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;</p> <p>представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;</p> <p>представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;</p> <p>представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента;</p> <p>представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.</p>			
<p><b>Тема. 2.2.</b> Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке</p>	<p><b>Содержание</b></p> <p><b>Тематика практических занятий</b></p>		20	20	<p>ОК 03-05, 07, ЛР 4, 12, 14, 15, 2, 13, 5, 8, 11, 17, 10, 16 ПК 4.1-4.3</p>
	1.	Введение лексики по теме «Транспорт», закрепление в упражнениях			
	2.	Лексика по теме «Городские достопримечательности»			
	3.	Лексика по теме «Направление»			
	4.	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.			
5.	<p>Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации:</p> <p>заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;</p> <p>заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;</p> <p>заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;</p> <p>заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;</p> <p>заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.</p> <p>выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;</p> <p>выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера</p>				

		самостоятельно; выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.			
Тема 2.3. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	<b>Содержание</b> <b>Тематика практических занятий</b>		4	4	ОК 03-05, 07, ЛР 4, 12, 14, 15, 2, 13, 5, 8, 11, 17, 10, 16 ПК 4.1-4.3
	1.	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.			
	2.	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностраный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер; иностраный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.			
<b>Самостоятельная работа при изучении МДК 04.02</b>			6		
Особенности проведение переговоров с представителями разных стран Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании» на иностранном языке Презентация службы бронирования на иностранном языке Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.					

<b>Промежуточная аттестация по МДК 04.02 Дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>		
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту)</b>	<b>24</b>		
<b>Самостоятельная работа при выполнении курсового проекта</b>	<b>8</b>		
<b>Учебная практика по разделу</b> <b>Виды работ</b> 1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема, заказа и обеспечения бронирования 4. Оформление бронирования с использованием телефона 5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 7. Оформление индивидуального бронирования 8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 10. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда 16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам 17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 18. Создание отчетов по бронированию 19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля <b>Дифференцированный зачет</b>	<b>108</b>		
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b> <b>Виды работ</b> 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	<b>72</b>		



<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 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</p> <p>20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p> <p><b>Дифференцированный зачет</b></p>			
<b>Консультации</b>	12		
<b>Экзамен по модулю</b>	6		
<b>Всего</b>	<b>412</b>		

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

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

Оборудование учебного кабинета: столы ученические, столы компьютерные, стулья ученические, стол преподавателя, стул преподавателя, доска аудиторная, интерактивная доска, проектор мультимедийный, ноутбук, МФУ-принтер, сканер, компьютеры в сборе с программным обеспечением Microsoft Office и выходом в интернет, автоматизированная система управления отелем Fidelio / Opera, электронная база «ГАРАНТ».

Оборудование тренажерного комплекса Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования: стойка-ресепшн, компьютер в сборе, автоматизированная система управления отелем Fidelio, интерактивная доска, мультимедийный проектор, детектор валют, МФУ с функцией факсимильной связи, телефон; настенные часы; компьютеры в сборе с выходом в интернет и внутреннюю сеть; шкаф для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов.

Оснащение базы практики: реализация программы учебной практики требует наличия кабинета организации деятельности сотрудников службы приема и размещения, Тренажерного комплекса Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Анюшенкова О.Н., Английский язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж: учебник / О.Н. Анюшенкова. — Москва: КноРус, 2022. — 253 с. — ISBN 978-5-406-00109-7. Текст : электронный // Образовательная платформа — Book.ru [сайт]. - URL: <https://book.ru/book/944081>

2. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (B1): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514900>

Организация бронирования и продаж гостиничного продукта : учебное пособие / О. В. Пасько, К. С. Горяинов, Е. Ю. Никольская [и др.] ; под ред. О. В. Пасько. — Москва : КноРус, 2023. — 187 с. — ISBN 978-5-406-11800-9. — URL: <https://book.ru/book/950640>

Дополнительные источники:

1. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// <https://base.garant.ru/74929324/> СПС "Гарант"

Интернет-ресурсы:

1. <https://hoteliernews.ru/>

2. <http://allhotels.ru/>
3. <https://amadeus.com/ru>
4. <https://hotelier.pro/>

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Демонстрация знаний по планированию потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Выполнение требований организации деятельности службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Соблюдение последовательности контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Самостоятельно выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ОК.02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Самостоятельно осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Уметь использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в	Самостоятельно планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация:

<p>профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>		Диф. зачет, Экзамен
<p>ОК.04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</p>	<p>Умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;.</p>	<p>Правильно, тактично осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ОК.07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p>Соблюдать последовательность действий в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ОК.09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Уметь пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций</p>	<p>сформированность гражданской позиции; участие в волонтерском движении; проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества; проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону; участие в реализации просветительских программ, поисковых, археологических, военно-исторических, краеведческих отрядах и молодежных объединениях</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>

<p>ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>	<p>проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России</p>	<p>отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве;</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства</p>	<p>соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики; конструктивное взаимодействие в учебном коллективе; демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа; готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой</p>	<p>проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам России и мира; демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии; демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся;</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий</p>	<p>проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос</p>

<p>основами эстетической культуры</p>	<p>компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;</p>	<p>Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания</p>	<p>проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности.</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 13 Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности</p>	<p>соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики; конструктивное взаимодействие в учебном коллективе; демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа; готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 14 Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности</p>	<p>демонстрация интереса к будущей профессии; оценка собственного продвижения, личностного развития; положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; проявление высокопрофессиональной трудовой активности; участие в исследовательской и</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>

	<p>проектной работе; участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах</p>	
<p>ЛР 15 Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем</p>	<p>оценка собственного продвижения, личного развития; ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; проявление высокопрофессиональной трудовой активности;</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 16 Принимающий основы экологической культуры, соответствующей современному уровню экологического мышления, применяющий опыт экологически ориентированной рефлексивно-оценочной и практической деятельности в жизненных ситуациях и профессиональной деятельности</p>	<p>проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам России и мира;</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 17 Проявляющий ценностное отношение к культуре и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии</p>	<p>проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам России и мира; проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве; проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности.</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>



