

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

2021 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 «30» 08 2021 г.

Председатель: Дубицкая /Дубицкая Ю.С./

## **СОДЕРЖАНИЕ**

Стр.

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.04 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.

### 1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### 1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

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

**Личностные результаты реализации программы воспитания**

Код ЛР	<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 профессионально 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
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
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
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации	
ЛР 18	Проявляющий и демонстрирующий уважение к малой Родине, героям труда Нижегородской области

### 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>- выявлении 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 (час.)

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 310 (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 практик и)	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 9;	Раздел 1 Организация и технологии работы службы бронирования и продаж	<b>322</b>	<b>194</b>	82	24	106	20	8	-	<b>108</b>	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	<b>72</b>									72
	<b>Экзамен по модулю</b>	<b>18</b>							<b>6</b>		
	<b>Всего:</b>	<b>412</b>	<b>194</b>	<b>82</b>	<b>24</b>	<b>106</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>108</b>	<b>72</b>



**2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей 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	Уровень освоения
1	2	3		
<b>Раздел ПМ 1. Организация и технологии работы службы бронирования и продаж</b>		<b>412</b>		
<b>МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>		<b>168</b>		
<b>Тема 1.1.</b> Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	<b>Содержание</b>	<b>16</b>		
	1. Классификация гостиниц. Перспективы развития гостиничного бизнеса. Характеристика основных гостиничных служб. Жизнедеятельность гостиницы.	4		3
	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	
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		3
	2. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений. Письменная коммуникация.	2		

		Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Понятие клиентоориентированности. Определение потребительских ценностей и удовлетворения потребителей. Изучение и анализ системы ценностей потребителей.			
	3.	Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2		
	<b>Практические работы</b>		<b>6</b>	6	
	Практическая работа № 2. Замена некорректных высказываний.		2		
	Практическая работа № 3. Ведение телефонных переговоров по бронированию.		4		
<b>Тема 1.3. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах</b>	<b>Содержание</b>		<b>22</b>		
	1.	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования.	4		3
	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. Особенности работы с клиентами</b>	<b>Содержание</b>		<b>14</b>		
	1.	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных.	2		3
	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-	2		

		услуг. Пакеты услуг.			
	4.	Виды договоров (соглашений) на бронирование.	4		
	5.	Прямые и непрямые каналы бронирования. Презентация услуг гостиницы.	4		
	<b>Практические работы</b>		<b>8</b>	8	
	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		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	
	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 службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.		2		
	<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		3
2.		Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2		
3.		Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие	4		

		тарифа; варианты тарифов.			
	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	
		Практическая работа № 11. Основные методы ценообразования, использующиеся 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		3
	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	
		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.		6		

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				
<b>Промежуточная аттестация по МДК</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	
	<b>Тематика практических занятий</b>			
	1. Служба бронирования. Структура. Персонал. Введение лексики по теме «Бронирование», закрепление в упражнениях			
	2. Лексика 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 своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.				
<b>Тема. 2.2.</b> Организация	<b>Содержание</b>	16	16	

взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	<b>Тематика практических занятий</b>				
	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.	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера. выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.			
<b>Тема 2.3. Речевые</b>	<b>Содержание</b>	8	8		

стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	<b>Тематика практических занятий</b>			
	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.		
	3.	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.		
	4.	Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства в ситуациях, связанных с бронированием и продажами.		
<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>			2	
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту)</b>			24	
<b>Самостоятельная работа при выполнении курсового проекта</b>			8	
<b>Учебная практика по разделу</b>			108	108
<b>Виды работ</b>				

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация рабочего места</li> <li>2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</li> <li>3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования</li> <li>4. Оформление бронирования с использованием телефона</li> <li>5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</li> <li>6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</li> <li>7. Оформление индивидуального бронирования</li> <li>8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</li> <li>9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</li> <li>10. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</li> <li>11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> <li>12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</li> <li>13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> <li>14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</li> <li>15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда</li> <li>16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</li> <li>17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</li> <li>18. Создание отчетов по бронированию</li> <li>19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля</li> </ol> <p><b>Дифференцированный зачет</b></p>			
<p><b>Производственная практика (по профилю специальности)</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями</li> <li>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> <li>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</li> <li>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям</li> </ol>	72	72	



5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями			
6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями			
7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.			
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			
9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости			
10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле			
11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях			
12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров			
13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования			
14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров			
15. Внесение изменений в заказ на бронирование			
16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения			
17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей			
18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями			
19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям			
20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения			
<b>Дифференцированный зачет</b>			
<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, 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 он-лайн бронирования.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Чередниченко, Ю. П., Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта : учебник / Ю. П. Чередниченко. — Москва : КноРус, 2023. — 186 с. — ISBN 978-5-406-12775-9. — URL: <https://book.ru/book/952904>
2. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для СПО/ ТОП 50/М.А.Ёхина. - 2е-изд., испр.-М.: ИЦ «Академия»,2018.-240с.
3. 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>
4. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-

5-534-12054-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517469>

Дополнительные источники:

1. 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 978-5-406-12939-5. — URL: <https://book.ru/book/952995>
2. 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 профессиональной сфере,	Самостоятельно планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен

использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;		
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	Умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	Правильно, тактично осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	Выполнять требования осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдать последовательность действий в чрезвычайных ситуациях	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Уметь использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и	Уметь пользоваться профессиональной документацией на государственном и	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы

иностранном языках.	иностранном языках.	Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
---------------------	---------------------	--