

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВА-  
ТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ПАВЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

# **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**для специальности среднего  
профессионального образования**

**43.02.14 Гостиничное дело**

**г.Павловск  
2022 г.**

РАССМОТРЕНО  
на заседании предметной (цикловой)  
комиссии экономики, менеджмента и  
права  
Протокол № 8 от «19» мая 2022

Разработана в соответствии с ФГОС  
по специальности СПО 43.02.14 Гос-  
тиничное дело, утвержденным прика-  
зом Министерства образования и  
науки Российской Федерации 09 де-  
кабря 2016 г. № 1552

СОГЛАСОВАНО  
заместителем директора по учебной ра-  
боте и развитию образовательных про-  
грамм  
Ноздрачевой Э. В.  
«24» мая 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор техникума  
«25» мая 2022 г.

СОГЛАСОВАНО  
заведующим отделением  
Забудько Л.В.  
«23» мая 2022 г.

Организация-разработчик:  
ГБПОУ ВО «Павловский техникум»

Разработали:  
Изюмцева Т.И., преподаватель ГБПОУ ВО «Павловский техникум»  
Олейникова Г.М., преподаватель ГБПОУ ВО «Павловский техникум»

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>16</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>31</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	<b>34</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью ППССЗ (программы подготовки специалистов среднего звена), в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж и соответствующих профессиональных компетенций (ПК), общих компетенций (ОК):

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 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

Код	Наименование 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 ка-

	чества
ПДК 1.	Осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса (компетенция WSSS E57 «Администрирование отеля»)
ПДК 2.	Использовать программное обеспечение для совершения бронирования (компетенция WSSS E57 «Администрирование отеля»)
ПДК 3.	Организовывать выполнение сотрудниками службы бронирования и продаж тарифных планов и тарифную политику гостиницы (компетенция WSSS E57 «Администрирование отеля»)

В ходе освоения профессионального модуля обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
- сбора информации и определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
- работы с автоматизированными системами управления гостиничного бизнеса.

**уметь:**

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;
- использовать программное обеспечение для совершения бронирования;
- использовать различные способы при продажах тарифных планов и тарифную политику гостиницы;
- осуществлять различные виды бронирования;
- использовать различные способы бронирования номерного фонда;
- осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;
- работать с комментариями к бронированию;

**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;
- особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;
- каналы прямых и непрямых продаж;
- виды бронирования;
- способы гарантирования и аннулирования бронирования;
- технологию работы с автоматизированными системами управления;
- тарифную политику;
- основные финансовые показатели деятельности отеля; политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами.

## 1.2. Результаты освоения профессионального модуля

В результате освоения программы профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж обучающийся должен:

Вид деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции		
		Практический опыт:	Умения:	Знания:
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;	осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; планировать и прогнозировать продажи;	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;
	ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответ-	разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию	ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;	особенности работы с различными категориями гостей; методы управления

	<p>ствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</p>	<p>разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</p>	<p>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;</p>
	<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуе-</p>	<p>виявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</p>	<p>выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повы-</p>	<p>методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персо-</p>



	<p>мого уровня качества обслуживания гостей</p>		<p>шению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p>	<p>нала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам</p>
	<p>ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>выбор способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p>	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; поря-</p>

			<p>реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>док оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
	<p>ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>осуществление поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p>	<p>номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>
	<p>ОК 3 Планировать и реализовывать собственное</p>	<p>планирования и реализация</p>	<p>определять актуальность нормативно-</p>	<p>содержание актуальной</p>

	<p>профессиональное и личностное развитие</p>	<p>собственного профессионального и личностного развития</p>	<p>правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
	<p>ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>работы в коллективе и команде, в эффективном взаимодействии с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
	<p>ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>осуществление устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей</p>	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, про-</p>	<p>особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и</p>

	ста.	социального культурного контекста.	и являть толерантность в рабочем коллективе	построения устных сообщений.
	ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	содействие сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, в эффективном действии в чрезвычайных ситуациях	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
	ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	использование информационных технологий профессиональной деятельности.	в применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
	ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государствен-	использование профессиональной документацией на	на понимать общий смысл четко произнесенных высказыва-	правила построения простых и сложных предложений на

	ном и иностранном языке	государственном и иностранном языке	ний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
	ПДК 1. Осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;	сбора информации и определения эффективности мероприятий по стимулированию	осуществлять различные виды бронирования; использовать различные способы	особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в

		сбыта гостиничного продукта	бронирования номерного фонда; осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса; работать с комментариями к бронированию;	соответствии с поэтажным планом; каналы прямых и непрямых продаж; виды бронирования; способы гарантирования и аннулирования бронирования;
	ПДК 2. Использовать программное обеспечение для совершения бронирования.	работы с автоматизированными системами управления гостиничного бизнеса	использовать программное обеспечение для совершения бронирования.	технологии работы с автоматизированным и системами управления;
	ПДК 3. Организовывать выполнение сотрудниками службы бронирования и продаж тарифных планов и тарифную политику гостиницы.	сбора информации и определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта	использовать различные способы при продажах тарифных планов и тарифную политику гостиницы	тарифную политику основные финансовые показатели деятельности отеля; политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами.

**1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля (ФГОС ТОП-50):**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем ОП (всего)</b>	542
<b>Самостоятельная работа</b>	18
<b>Консультации</b>	16
<b>Учебная практика</b>	108
<b>Производственная практика</b>	72
<b>Всего во взаимодействии с преподавателем, в том числе:</b>	328
в форме практической подготовки	305
<b>В том числе:</b>	
лекции, уроки	184
практические занятия	120
лабораторные работы	-
курсовая работа (проект)	24

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Коды компетенций	Наименования разделов ПМ	Объем ПМ	Учебная нагрузка обучающихся, ч								Практика	
			Самостоятельная работа	Консультации	Всего		в том числе			учебная практика	производственная практика	
					Во взаимодействии с преподавателем	в форме практической подготовки	лекции, уроки	лабораторные/практические занятия	курсовая работа (проект)			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	88	4	4	80	74	66	14		X	X	
ПК 4. 2 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-3	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах. МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	164	4	4	156	139	106	50		X	X	
ПК 4.3 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж МДК 04.01 Организация и контроль те-	51		4	47	47	12	11	24	X	X	



ПДК 1-2	кущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж										
ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	24	4	2	18	18		18		X	X
ПК 4. 2 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-3	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах. МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	28	4	-	24	24		24		X	X
ПК 4.3 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	7	2	2	3	3		3		X	X
УП 04.01	Учебная практика		X	X			X	X	X	108	X
ПП 04.01	Производственная практика		X	X			X	X	X	X	72
	<b>ИТОГО:</b>	<b>542</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>328</b>	<b>305</b>	<b>184</b>	<b>120</b>	<b>24</b>	<b>108</b>	<b>72</b>
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена по профессиональному модулю</b>											

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, в том числе в форме практической подготовки, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов	Осваиваемые компетенции
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж</b>			
<b>МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>			
Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки</b>	<b>20</b>	ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.		
	Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей.		
	Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.		
	Каналы продаж гостиничного продукта.		
	Показатели оценки деятельности гостиницы.		
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.		
	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.		
	Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.		
	Основные должностные и профессиональные обязанности персонала отдела бронирования		
	Классификация персонала контактных служб		
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>	<b>6</b>	ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2
	1. Характеристика требований сотрудников службы бронирования: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу		
	2. Описание рабочего места службы бронирования и продаж		
	3. Расписать основные функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.		
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>2</b>	
	Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса		

Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки</b>		<b>26</b>	ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2
	Речевые стандарты при бронировании и продажах.			
	Организация и ведение переговорного процесса.			
	Понятие, цели, виды переговоров.			
	Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.			
	Письменная коммуникация.			
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.			
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.			
	Понятие клиентоориентированности.			
	Создание благорасположения (гудвилл).			
	Работа с рекламациями и отзывами потребителей.			
	Психологические модели потребительских мотиваций.			
	Типы покупательских мотиваций и решений.			
Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Учёт психологических аспектов в обслуживании клиентов.				
<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>		<b>8</b>	ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2	
<b>4.</b>	Отработка навыков ведения переговоров			
<b>5.</b>	Решение конфликтных ситуаций			
<b>6.</b>	Разработка рекламных материалов			
<b>7.</b>	Работа с рекламациями и отзывами потребителей.			
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>2</b>		
Составление алгоритма работы с гостем по телефону.				
Техники, повышающие эффективность телефонного разговора				
Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.				
Тема 1.3. Характерные особенности гостиничного продукта	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2
	Понятие гостиничного продукта, гостиничный продукт как комплекс услуг			
	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки</b>			
	Характеристики и отличительные особенности гостиничного продукта		<b>2</b>	
Тема 1.4. Классификация потребностей гостя, запросы и	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>4</b>	ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9,
	Понятие запросов и предпочтений потребителя в гостиничной индустрии			
	Основные системы классификация потребностей гостя			

предпочтения потребителя			ОК10 ПДК 1-2
Тема 1.5 Особенности продаж номерного фонда гостиницы	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки</b>	<b>6</b>	ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2
	Система продвижения и каналы распределения основных гостиничных услуг.		
	Каналы сбыта основных гостиничных услуг.		
	Прямые продажи, агентские продажи основных гостиничных услуг.		
Тема 1.6 Особенности продаж дополнительных услуг гостиницы	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки</b>	<b>6</b>	ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2
	Система продвижения и каналы распределения дополнительных гостиничных услуг		
	Каналы сбыта дополнительных гостиничных услуг		
	Прямые продажи, агентские продажи дополнительных услуг		
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.</b>			
<b>МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>			
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки</b>	<b>42</b>	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2
	Технологический цикл обслуживания гостей.		
	Бронирование.		
	Определение и показатели бронирования.		
	Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное.		
	Изучение способов гарантирования бронирования.		
	Способы бронирования мест в гостиницах.		
	Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.		
	Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.		
	Оформление заказов на бронирование номеров.		
	Алгоритм рассмотрения заявок.		
	Виды заявок и действия по ним.		
	Формы, бланки заявок на бронирование.		
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.		
	Виды отказов от бронирования.		
	Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.		
Виды оплаты бронирования			
Автоматизированные системы управления в гостиницах.			

	Рынок автоматизированных систем управления.		6	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2		
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.					
	Ознакомление с технологией on-line бронирования.					
	Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ					
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>					
	8.	Порядок оформление заказов на бронирование номеров.				
	9.	Алгоритм рассмотрения заявок				
	10.	Характеристика автоматизированных систем управления в гостиницах				
	<b>Самостоятельная работа</b>				2	
	Проработка конспектов занятий и учебной литературы					
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки</b>		22	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2		
	Сегментирование клиентов.					
	Формирование и ведение базы данных.					
	Определение целевых групп клиентов.					
	Программы лояльности; клиентские мероприятия.					
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг.					
	Пакеты услуг.					
	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					
	Презентация услуг гостиницы.					
	Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.					
	Продажи на выставках, проведение рекламных акций.					
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>				22	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2
	11.	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.				
	12.	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования				
13.	Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем					
14.	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ					

	15.	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ		
	16.	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ		
	17.	Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия		
	18.	Формирование пакетов услуг гостиницы		
	19.	Ролевая игра «Конфликт у ресепшн», пути решения конфликта.		
	20.	Правила составления ответов на отзывы отеля		
	21.	Отработка приемов делового общения		
	<b>Самостоятельная работа</b>		<b>2</b>	
	Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле»			
	Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле»			
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки</b>		<b>28</b>	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.			
	Изучение правил заполнения бланков бронирования.			
	Виды заявок и действия с ними.			
	Этапы работы с заявками.			
	Бронирование спальных мест (хостельное размещение).			
	Бронирование номера (гостиничное размещение).			
	Отчет по заказам.			
	Карта бронирования. Реквизиты, правила оформления.			
	Подтверждение о бронировании.			
	Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).			
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.			
	Автоматизированные системы управления в гостиницах			
	Технология on-line бронирования и его документальное сопровождение			
Дополнительные операции Internet. Возможность просмотра плана номера и плана гостини-				

	цы; возможность заказа дополнительных услуг; возможность ознакомиться с планом города и работой транспорта (метро, автобус, такси).		
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>	<b>12</b>	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2
	<b>22.</b> Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков.		
	<b>23.</b> Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования		
	<b>24.</b> Профессиональная автоматизированная программа.		
	<b>25.</b> Создание отчетов по бронированию и аннуляции.		
	<b>26.</b> Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.		
	<b>27.</b> Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.		
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14</b>	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-3
	Ценообразование: расчет цены услуг.		
	Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены;		
	Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.		
	Цена и тариф управление доходами (revenue management).		
	Понятие тарифа; варианты тарифов.		
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).		
	Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.		
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>	<b>10</b>	ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-3
	<b>28.</b> Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.		
	<b>29.</b> Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг.		
	<b>30.</b> Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе		
	<b>31.</b> Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.		
	<b>32.</b> Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе		
<b>Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж</b>			
<b>МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>			
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки</b>	<b>12</b>	ПК 4. 3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10
	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.		
	Взаимодействие службы бронирования с потребителями.		
	Виды передаваемой информации и каналы связи.		

службами гостиницы.	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.		ПДК 1-2	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.			
	Ошибки оператора по бронированию.			
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>		<b>11</b>	ПК 4. 3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2
	<b>33.</b>	Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.		
	<b>34.</b>	Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.		
	<b>35.</b>	Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.		
<b>36.</b>	Разработка структуры отеля.			
<b>37-38</b>	Составление ответов на письменные запросы, связанных с бронированием и продажами.			
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе, в том числе в форме практической подготовки</b>		<b>24</b>		
<b>Тематика курсовых работ</b> Организация и технологии работы службы бронирования в гостинице. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг Анализ технологии бронирования гостиничных услуг Совершенствование деятельности службы бронирования Анализ функционирования службы бронирования в гостинице Исследование современных информационных технологий в гостинице на примере систем бронирования Анализ перспектив прямых продаж через систему бронирования сайта отеля Разработка системы скидок в гостинице				
<b>Консультации</b>		<b>12</b>		
<b>Всего</b>		<b>303</b>		



<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж</b>			
<b>МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж</b>			
Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>6</b>	ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2
	Профессиональная лексика коммуникативной направленности. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы Фонетика. Произношение слов в разных фонетических позициях.		
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки:</b>		
	<b>1.</b> Службы бронирования и продаж: основные функции, состав персонала.		
	<b>2.</b> Сотрудники службы бронирования и продаж, их профессиональные качества.		
	<b>3.</b> Организацией рабочего места службы бронирования и продаж.		
	<b>Самостоятельная работа:</b> Подготовка диалога «Бронирование номера в гостинице».	<b>2</b>	
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>6</b>	ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2
	Профессиональная лексика коммуникативной направленности. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. Фонетика. Слитность произношения слов в речи.		
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки:</b>		
	<b>4.</b> Организация и ведение переговорного процесса.		
	<b>5.</b> Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.		
	<b>6.</b> Письменная коммуникация.		
	<b>Самостоятельная работа:</b> Чтение текста и выполнение заданий. Изучение лексики по теме .	<b>2</b>	
Тема 1.3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>6</b>	ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10
	Профессиональная лексика коммуникативной направленности. 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 про-		

языке	<p>цессе 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.  Фонетика. Интонационное оформление слов в тексте.  <b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки:</b></p>		ПДК 1-2
	7.	Служба бронирования.	
	8.	Структура. Персонал.	
	9.	Процедура бронирования.	
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.</b>			
<b>МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж</b>			
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	<b>Содержание учебного материала:</b> Профессиональная лексика коммуникативной направленности. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Оформление заказов на бронирование номеров. Формы, бланки заявок на бронирование. Фонетика. Совершенствование навыков чтения.		8  ПК 4. 2 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки:</b>		
	10.	Технологический цикл обслуживания гостей.	
	11.	Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное.	
	12.	Способы бронирования мест в гостиницах.	
	13.	Оформление заказов на бронирование номеров.	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Изучение лексических единиц. Выполнение лексико-грамматического упражнения.		2
Тема 2.2. Особенности ра-	<b>Содержание учебного материала:</b>		ПК 4. 2

боты с клиентами	Профессиональная лексика. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования Фонетика. Произношение слов в разных фонетических позициях.		4	ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки:</b>			
	14	Работы специалистов службы бронирования и продаж .		
	15.	Особенности работы с клиентами.		
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	<b>Содержание учебного материала:</b>		4	ПК 4. 2 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2
	Профессиональная лексика коммуникативной направленности. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения Фонетика. Совершенствование навыков чтения.			
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки:</b>			
	16.	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.		
	17.	Правила заполнения бланков бронирования.		
	<b>Самостоятельная работа:</b> Изучение лексики по теме. Заполнение документации.			
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	<b>Содержание учебного материала:</b>		4	ПК 4. 2 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-3
	Профессиональная лексика. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. Фонетика. Совершенствование навыков чтения.			
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки:</b>			
	18.	Ценообразование: расчет цены услуг.		
	19.	Понятие тарифа; варианты тарифов.		
Тема. 2.5. Организация	<b>Содержание учебного материала:</b>			

взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации,	Профессиональная лексика. 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 иностранном языке Фонетика. Произношение слов в разных фонетических позициях.	<b>4</b>	ПК 4.2 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки:</b>		
	<b>20</b>   Заполнение бланков бронирования на иностранном языке.		
	<b>21.</b>   Регистрация, размещение и выписка иностранных гостей.		
<b>Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж</b>			
<b>МДК 01.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж</b>			
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ПК 4.3 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2
	Профессиональная лексика коммуникативной направленности. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. Фонетика. Произношение слов в разных фонетических позициях.		
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки:</b>		
	<b>22</b>   Информация между службой продаж и другими службами.		
	<b>Самостоятельная работа:</b> Подготовка служебной документации.	<b>2</b>	
Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>1</b>	ПК 4.3 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПДК 1-2
	Профессиональная лексика. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи. Фонетика. Произношение слов в разных фонетических позициях.		
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки:</b>		
	<b>23</b>   Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций.		
<b>Консультации</b>		<b>4</b>	
<b>Всего</b>		<b>59</b>	

<p><b>УП 04.01 Учебная практика</b>  <b>Виды работ, в том числе в форме практической подготовки</b></p> <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>108</b></p>
<p><b>ПП 04.01. Производственная практика (по профилю специальности)</b>  <b>Виды работ, в том числе в форме практической подготовки</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вводный инструктаж по гостинице (месту прохождения практики) Знакомство с персоналом, гостиницей. Изучение правил внутреннего распорядка Знакомство с правилами посещения студентами мест практики, порядок хранения спецодежды, ведения дневника Прохождение инструктажа по технике безопасности Инструктаж по оказанию первой помощи при несчастных случаях.</li> <li>2. Организация рабочего места службы бронирования.</li> <li>3. Должностная инструкция менеджера по бронированию.</li> <li>4. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>5. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> </ol>	<p><b>72</b></p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>7. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</li> <li>8. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</li> <li>9. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>10. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</li> <li>11. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</li> <li>12. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</li> <li>13. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> <li>14. Оформление принятых заявок на резервирование номеров</li> <li>15. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</li> <li>16. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> <li>17. Внесение изменений в заказ на бронирование</li> <li>18. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</li> <li>19. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</li> <li>20. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</li> <li>21. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</li> <li>22. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</li> <li>23. Составление отчета</li> </ol>	
<b>Всего</b>	<b>542</b>

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

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

Программа ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж реализуется на базе

- учебного кабинета № 201 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»;
- учебного кабинета № 207 «Иностранный язык»,
- учебного кабинета № 202 Иностранный язык,
- тренажерного комплекса «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».

#### **Оборудование учебного кабинета № 201 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования.

#### **Оборудование учебного кабинета № 207 «Иностранный язык» и учебного кабинета № 202 Иностранный язык.**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- классная доска;
- тематические стенды.

#### **Технические средства обучения:**

- компьютер.

#### **Оборудование тренажерного комплекса «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»:**

- комплексная автоматизированная система 1С: Отель
- персональный компьютер
- стойка ресепшн
- телефон
- многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)
- сейф
- POS-терминал
- шкаф для папок
- детектор валют
- лотки для бумаги

## 3.2. Информационное обеспечение обучения

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

#### Нормативно-правовые акты:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации ( с изм. от 25.02.2022 № 20-ФЗ.)
2. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.2004 №171-ФЗ «О защите прав потребителей» (в ред. от 25.10.2007 N 234-ФЗ)
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года n 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с изм. на 1 апреля 2021 года)

#### Основные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования -М. : Юрайт,2022. -297с. - (Серия : Профессиональное образование). Электрон-ный // ЭБС Юрайт [сайт].- URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
2. Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж :учебник для среднего профессионального образования -М.:Академия.2018.-240с
3. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (b1): учеб. пособие для СПО / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 192 с. — (Серия : Профессиональное образование).
4. Ивлева Г. Г. Немецкий язык : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева.-3-е изд., испр. и доп.-М.: Юрайт,2022.-264с.- (Серия : Профес-сиональное образование) электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/444375>

#### Дополнительные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования - М. : Юрайт, 2022.-330с.- (Серия : Профессиональное образование). электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
2. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (a2-b1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 267 с. — (Профессиональное образование).
3. 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, 2019. — 218 с.



4. Кравченко А.П. Немецкий язык для колледжей: Учебное пособие.- Ростов-на-Дону, ФЕНИКС, 2017.-462с
5. Зимина Л. И. Немецкий язык (a1–a2) : учебное пособие для среднего профессионального образования -3-е изд., испр. и доп.-М.: Юрайт,2022.-139 с.-(Профессиональное образование). электронный // ЭБС Юрайт [сайт].- URL: <https://biblio-online.ru/bcode/446434>

**Интернет-ресурсы:**

1. <http://www.hotelnews.ru>
2. <https://xn--80akbvbijmwe1i.xn--p1ai/>
3. <https://hotelier.pro/>
4. <http://trend.hotelsinfoclub.ru/>
5. <https://dropdoc.ru/doc/1132249/planeta-otelej>
6. <https://5stars-mag.ru/about/>
7. <http://urait.ru>.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Иметь практический опыт планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; Демонстрация умения оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;	тестирование, экзамен по ПМ, экспертное наблюдение выполнения практических работ, оценка решения ситуационных задач, оценка процесса и результатов выполнения видов работ на практике
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Иметь практический опыт в организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;	тестирование, экзамен по ПМ, экспертное наблюдение выполнения практических работ, оценка решения ситуационных задач, оценка процесса и результатов выполнения видов работ на практике
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Иметь практический опыт контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного про-	тестирование, экзамен по ПМ, экспертное наблюдение выполнения практических работ, оценка решения ситуационных задач, оценка процесса и результатов выпол-

	<p>дукта;</p> <p>Демонстрация умения оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Демонстрация знания критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;</p>	<p>нения</p> <p>видов работ на практике</p>
<p>ПДК 1. Осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;</p>	<p>Иметь практический опыт сбора информации и определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Демонстрация умения оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Демонстрация знания критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;</p>	<p>тестирование, экзамен по ПМ, экспертное наблюдение выполнения практических работ, оценка решения ситуационных задач, оценка процесса и результатов выполнения</p> <p>видов работ на практике</p>
<p>ПДК 2. Использовать программное обеспечение для совершения бронирования.</p>	<p>Иметь практический опыт сбора информации и определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Демонстрация умения оцени-</p>	<p>тестирование, экзамен по ПМ, экспертное наблюдение выполнения практических работ, оценка решения си-</p>

	<p>вать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Демонстрация знания критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;</p>	<p>туационных задач, оценка процесса и результатов выполнения видов работ на практике</p>
<p>ПДК 3. Организовывать выполнение сотрудниками службы бронирования и продаж тарифных планов и тарифную политику гостиницы.</p>	<p>Иметь практический опыт сбора информации и определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Демонстрация умения оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Демонстрация знания критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;</p>	<p>тестирование, экзамен по ПМ, экспертное наблюдение выполнения практических работ, оценка решения ситуационных задач, оценка процесса и результатов выполнения видов работ на практике</p>