

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМ. Х.М. БЕРБЕКОВА»**

**Колледж информационных технологий и экономики**

СОГЛАСОВАНО  
Генеральный директор  
ООО «Синема» отель «Гранд-Кавказ»  
\_\_\_\_\_/Бабугоева Л.Б./  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор КИТиЭ  
\_\_\_\_\_/Нахушева Ф.Б./  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**Программа подготовки специалистов среднего звена**

**43.02.14 – Гостиничное дело  
Среднее профессиональное образование**

**Квалификация выпускника  
Специалист по гостеприимству  
Очная форма обучения**

**Нальчик, 2019**

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности СПО 43.02.14 Гостиничный дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09.12.2016 г, примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14, учебного плана по программе подготовки специалистов среднего звена Гостиничное дело.

Разработчики: Жекамухова Л.Ю., Энеева М.И. – преподаватели КИТиЭ

Рецензент: \_\_\_\_\_ Кудяева Ф.Ж., зам. директора ООО «Синема» отель «Гранд-Кавказ»

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и одобрена на заседании ЦК учёта, экономики и гостиничного дела

Протокол № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 года.

Председатель ЦК

\_\_\_\_\_ Дзугаева И.А.  
(подпись)

Согласовано

Научная библиотека КБГУ,  
отдел комплектования

\_\_\_\_\_ Губжокова Н.А.  
(подпись)

## Содержание

1. Паспорт программы профессионального модуля .....	4
2. Результаты освоения профессионального модуля .....	6
3. Структура и содержание профессионального модуля.....	7
4. Условия реализации программы профессионального модуля .....	18
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля.....	21

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Программа профессионального модуля (далее программа ПМ) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, в части освоения основного вида деятельности (ВД): **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК 4.1-4.3:

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

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

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

### 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.

### знать:

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;

- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.

### **1.3.Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:**

всего – 491 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 267 часов,

включая: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 203 часа;

самостоятельной работы и консультации обучающегося – 58 часов;

учебной практики – 72 часа

производственной практики – 144 часа.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования, в том числе профессиональными (ПК 4.1–4.3) и общими компетенциями (ОК 01 - 10).

### Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

### 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

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа)*, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 4. 1. -ПК 4.3. ОК1- ОК10	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	392	118	34	24	48	10	72	144
	Промежуточная аттестация, часов	6							
ПК 4. 1. -ПК 4.3. ОК1- ОК10	МДК 04.02 Иностранный в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	85	85	85					
	Экзамен по модулю, часов	8							
	<b>Всего:</b>	<b>491</b>	<b>203</b>	<b>119</b>	<b>24</b>	<b>58</b>		<b>72</b>	<b>144</b>

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
	1 семестр		
<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</b> 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. <b>Практическое занятие 1.</b> Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	<b>4</b>  10  8	  1  1
	<b>Рейтинговая работа №1</b>	1	
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	<b>Содержание</b> 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 благоприятного (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	  10	  1  1



	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.		
	Рейтинговая работа №2	1	
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1		10	3
1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж			
2. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.			
3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.			
4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.			
5. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта			
6. Определение задач управления каналами продаж (сбыта)			
7. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг			
8. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора			
9. Особенности проведение переговоров с представителями разных стран			
10. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы			
2 семестр			
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.			
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание		
	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	4	1
	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. 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		
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	<b>Содержание</b>		
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	4	1
	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>Тематика практических занятий</b>		
	<b>Практическое занятие 2.</b> Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2	
	<b>Практическое занятие 3.</b> Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем		
	<b>Практическое занятие 4.</b> Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2	2
	<b>Практическое занятие 5.</b> Групповое бронирование с использованием профессиональных программ		
	<b>Практическое занятие 6.</b> Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ		
	<b>Практическое занятие 7.</b> Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ		
	<b>Практическое занятие 8.</b> Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	1	2
	<b>Практическое занятие 9.</b> Формирование пакетов услуг гостиницы		
	<b>Практическое занятие 10.</b> Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие		
	<b>Практическое занятие 11.</b> Формирование программ лояльности клиентов		
<b>Рейтинговая работа №1</b>		1	

Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	<b>Содержание</b>		
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	4	1
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. 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.		
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>		
	<b>Практическое занятие 12</b> .Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	2	2
	<b>Практическое занятие 13.</b> Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2	2
<b>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе</b> 1.Выбор темы курсовой работы 2. Основные требования к оформлению работы 3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата. 4.Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.	<b>Практическое занятие 14.</b> Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	2
		12	2
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	<b>Содержание</b>		
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перевбронирование (овербукинг): оптимизация объема.	4	1
	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>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>		
	<b>Практическое занятие 15.</b> Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2	2

	<b>Практическое занятие 16.</b> Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг	2	
	<b>Практическое занятие 17.</b> Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.	2	
	<b>Практическое занятие 18.</b> Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе	1	
	<b>Практическое занятие 19.</b> Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.		
<b>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе</b> 5.Основные требования к написанию практической части курсовой работы. 6.Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами. 7.Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. 8.Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками 9.Основные правила к написанию заключения 10. Индивидуальные консультации. 11. Защита курсовой работы.		12	
<b>Рейтинговая работа №2</b>		1	
<b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2</b> 1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы. 2. Подготовка к практическим занятиям 3. Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса 4. Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России» 5. Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице» 6. Подготовка ответов на контрольные вопросы 7. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле» 8. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле» 9. Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле 10. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий 11. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора		20	3

12. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования 13. Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления» 14. Презентация службы бронирования на иностранном языке 15. Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы 16. Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы». 17. Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования» 18. Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним». 19. Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке. 20. Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов 21. Разработка презентации гостиничного продукта 22. Составление программы лояльности клиентов			
<b>3 семестр</b>			
<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 службами гостиницы.	<b>Содержание</b>		
	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	<b>12</b>	<b>1</b>
	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.		1
	<b>Рейтинговая работа №1</b>	1	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	<b>12</b>	<b>1</b>
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>		
	<b>Практическое занятие 20.</b> Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	1	2
	<b>Практическое занятие 21.</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.	1	2
	<b>Рейтинговая работа №2</b>	1	

<b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3</b> 1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы. 2. Подготовка к практическим занятиям 3. Подготовка ответов на контрольные вопросы 4. Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании 5. Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию» 6. Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании» 7. Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. 8. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице	<b>20</b>	<b>3</b>
<b>Тематика курсовых работ</b> 1. Роль современных информационных технологий в развитии гостиничного бизнеса. 2. Глобальные системы бронирования. 3. Технология принятия маркетинговых решений. 4. Особенности и состав гостиничного продукта. 5. Технология продвижения гостиничного продукта на рынок. 6. Технология продажи гостиничного продукта. 7. Исследование потребительского спроса на гостиничные услуги (на конкретном примере) 8. Рынок гостиничных услуг и перспективы его развития (на конкретном примере) 9. Инновационные методы маркетинга гостиницами (на конкретном примере) 10. Управление качеством гостиничного продукта. 11. Российский гостиничный инвестиционный рынок. 12. Сегментация потребителей гостиничных услуг (на конкретном примере) 13. Анализ бронирования с помощью Интернета и туроператора на примере конкретной гостиницы. 14. Инновационные процессы в средствах размещения на примере конкретной гостиницы 15. Использование отечественной системы бронирования Тур Резерв в гостиничной деятельности 16. Мировые глобальные и компьютерные системы резервирования 17. Основные факторы в работе пользователя информационной системой Эдельвейс 18. Основные факторы в работе пользователя информационной системой Шелтор		
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> 1. Организация рабочего места	<b>72</b>	

<ol style="list-style-type: none"> <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>		<b>2</b>
<p><b>Производственная практика</b>  <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> <li>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</li> <li>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</li> </ol>	<b>144</b>	<b>3</b>

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>Консультации</b>	<b>8</b>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>50</b>	
<b>Обязательная нагрузка</b>	<b>118</b>	
<b>Итого</b>	<b>392</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>6</b>	



**МДК 04.02 Иностранный в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж**

<b>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</b>	<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</b>	<b>Объем часов</b>	<b>Уровень освоения</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
<b>2 семестр</b>			
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж</b>			
Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	<b>Тематика практических занятий</b>		
	Практическая работа № 1. Служба бронирования. Структура. Персонал.	<b>4</b>	<b>2</b>
	Практическая работа № 2. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: - иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки.	<b>4</b>	<b>2</b>
	Практическая работа № 3. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: - представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя.	<b>6</b>	<b>2</b>
	Практическая работа № 4. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: - представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки.	<b>6</b>	<b>2</b>
	<b>Рейтинговая работа №1</b>		

	<p>Практическая работа № 5.</p> <p>Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования:</p> <p>- представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента.</p>	4	2
	<p>Практическая работа № 6.</p> <p>Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: - представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.</p>	4	2
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.</b>			
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	<b>Тематика практических занятий</b>		
	<p>Практическая работа № 7.</p> <p>Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке</p> <p>Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.</p> <p>Рассматриваются следующие ситуации:</p> <p>- заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;</p>	6	2
	<p>Практическая работа № 8.</p> <p>Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке</p> <p>Рассматриваются ситуации:</p> <p>- заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;</p> <p>- заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.</p>	6	2
	<b>Рейтинговая работа №2</b>		2
	<b>3 семестр</b>		

	<p>Практическая работа № 9.</p> <p>Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке</p> <p>Рассматриваются ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;</li> <li>- заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер;</li> </ul>	4	
	<p>Практическая работа №10 .</p> <p>Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке</p> <p>Рассматриваются ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;</li> <li>- выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;</li> </ul>	4	2
	<p>Практическая работа №11</p> <p>Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке</p> <p>Рассматриваются ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;</li> <li>- выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;</li> </ul>	5	2
	<p>Практическая работа №12</p> <p>Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке</p> <p>Рассматриваются ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;</li> <li>выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер;</li> <li>- выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.</li> </ul>	4	2
<b>Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж.</b>			

Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	<b>Тематика практических занятий</b>		
	Практическая работа №13. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: - иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер; - иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;	6	2
	<b>Рейтинговая работа №1</b>		
	Практическая работа №14 Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: - 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;	6	2
	Практическая работа №15 Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: - 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.	6	2
	Практическая работа №16 Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	6	
	Практическая работа №17 Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства в ситуациях, связанных с бронированием и продажами.	4	2
	<b>Рейтинговая работа №2</b>		
	<b>Итого</b>	<b>85</b>	
	<b>Итого часов по модулю</b>	<b>491</b>	
	<b>Аудиторная нагрузка</b>	<b>203</b>	

	<b>Практические занятия</b>	<b>119</b>	
	<b>Курсовое проектирование</b>	<b>24</b>	
	<b>Учебная практика</b>	<b>108</b>	
	<b>Производственная практика</b>	<b>72</b>	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>144</b>	
	<b>Консультации</b>	<b>8</b>	
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>6</b>	
	<b>Экзамен по модулю</b>	<b>8</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

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

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

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

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

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

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

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения;
- интерактивная доска;
- принтер лазерный;
- сканер;
- телефон;
- локальная сеть;
- подключение к глобальной сети Интернет;
- профессиональная информационная система Эдельвейс

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

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

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

- компьютерные места обучающихся;
- компьютерное место преподавателя;

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

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

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

#### **Основная литература:**

1. Аитов, В. Ф. Английский язык [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / В. Ф. Аитов, В. М. Аитова. — 12-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017  
Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/angliyskiy-yazyk-415183#page/2>
2. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж/: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина - 2-е изд., испр. М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 240с.

#### **Дополнительная литература:**

1. Матвиенко, Л. М. Иностранный язык: теория и практика. Итоговая аттестация по дисциплине: учебно-методическое пособие / Л. М. Матвиенко, В. Г. Нестеренко. —

Саратов: Вузовское образование, 2018. — 43 с. — ISBN 978-5-4487-0288-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76827.html>

2. Руденко Л. Л., Овчаренко Н. Н., Косолапов А. Б. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие / Л.Л. Руденко, Н.Н. Овчаренко, Косолапов А.Б. - Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014 – 176 с.

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/gostinichnyy-servis-403932#page/1>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия [Электронный ресурс]: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-422356#page/1>

3. Чудновский А. Д., Жукова М. А. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта / учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова – Федеральное агентство по туризму, 2014 – 304 с.

#### **Периодические издания**

1. «Гостиничное дело» Раздел: Сфера обслуживания. Издательство: Индустрия гостеприимства и торговли (HORECA).
2. «Маркетинг в России и за рубежом». Издательство «Финпресс».
3. «Менеджмент в России и за рубежом». Издательство «Финпресс».

#### **4.3. Организация образовательного процесса**

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

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

#### **4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

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

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



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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса

продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы		Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Тестирование	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Собеседование	
	Экзамен	
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
	Тестирование	Оценка результата

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	<p>Заключение договора ЭБС «Юрайт» ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» (г. Москва) Договор №207Е/223 от 21.10.2019 г. <a href="http://www.biblio-online.ru">http://www.biblio-online.ru</a> 1. Актуализирован список литературы</p>	<p>Протокол заседания ПЦК _____ № 2 от 31.10.2019 года</p>	31.10.2019
2.	Обновление МТО		