


Приложение 9.4  
к ОПОП СПО (ППССЗ) по специальности  
43.02.14 Гостиничное дело


ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ  
«САКСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УПР  
 О.В.Добровольская  
« 30 » май 20 22 г.

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

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Рассмотрена на заседании предметной  
(цикловой) комиссии профессий сферы  
сервиса и туризма  
протокол № 10 от «27» мая 2022 г.  
Председатель П(Ц)К  М.С. Соловей

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (утв. приказом, Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016 г. N 1552) с учетом примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (зарегистрирована в государственном реестре ПООП под номером: 43.03.44 – 170717).

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Сакский технологический техникум».

Разработчики:

Мудрая Галина Петровна, преподаватель Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Крым «Сакский технологический техникум», высшая квалификационная категория;

Зубар Н.Е., преподаватель английского языка Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Крым «Сакский технологический техникум», первая квалификационная категория

## **СОДЕРЖАНИЕ**

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

### **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

В результате изучения профессионального модуля ПМ.04.Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

##### **1.1.1. 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, применять стандарты антикоррупционного поведения.
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 языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; в разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; в выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; в 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 гостиницы; 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 гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта;

	<p>ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;</p> <p>принципы создания системы "лояльности" работы с гостями;</p> <p>методы максимизации доходов гостиницы;</p> <p>критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</p> <p>виды отчетности по продажам.</p>
--	---

### 1.1.3. Требования к личностным результатам с учетом особенностей профессии

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознанный выбор будущей профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем	ЛР 13
Сформированность экологического мышления, понимания влияния социально-экономических процессов на состояние природной и социальной среды; приобретение опыта эколого-направленной деятельности	ЛР 14
Ответственное отношение к созданию семьи на основе осознанного принятия ценностей семейной жизни	ЛР 15
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством	ЛР 18
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	ЛР 25

## **1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов 490:

из них на освоение МДК - 304 часа

на практики:

учебную - 72 часа

производственную- 108 часов

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Общий объем нагрузок, акад. ч.	Объем профессионального модуля в академических часах					Самостоятельна я работа
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем				Всего	
			в форме практической подготовки	лабораторные и практические занятия	учебная практика	производствен ная практика		
ПК 4.1 ОК 01-11	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	76	60	36	34			16
ПК 4.2 ОК 01-11	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах	169	129	80	69			40
ПК 4.3 ОК 01-11	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	35	35	28	18			0
ПК 4.1-4.3 ОК 01-11	Учебная практика	72	72	72		72		
ПК 4.1-4.3 ОК 01-11	Производственная практика	108	108	108			108	
	Промежуточная аттестация	30	30					
	<b>ИТОГО:</b>	<b>490</b>	<b>434</b>	<b>324</b>	<b>121</b>	<b>72</b>	<b>108</b>	<b>56</b>

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

№ раздела, темы ПМ	Название разделов и тем ПМ	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Код личностных результатов реализации программы воспитания	Кол-во часов	№ учебного занятия	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся  Название темы учебного занятия
	<b>МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж гостиничного продукта</b>			<b>224</b>		
<b>1</b>	<b>Организация и технология работы службы бронирования и продаж</b>			<b>54</b>		
<b>1.1.</b>	<b>Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами</b>			<b>16</b>	1-2	Роль и место знаний о службе бронирования в сфере профессиональной деятельности. Виды гостиничных услуг. Каналы продаж гостиничного продукта.
					3-4	Показатели оценки деятельности гостиницы. Внутренние взаимодействия работников службы бронирования и продаж.
					5-6	Организация рабочего места. Требования к классификации гостиниц.
					7-8	Практическое занятие №1 по теме: «Определение показателей оценки деятельности гостиницы» <i>(практическая подготовка)</i>
					9-10	Практическое занятие №2 по теме: «Анализ стандартов качества обслуживания в гостиницах» <i>(практическая подготовка)</i>



					11-12	Практическое занятие №3 по теме: «Анализ классификации звездности отелей 1, 2, 3 звезды» (практическая подготовка)
					13-14	Практическое занятие №4 по теме: «Анализ классификации звездности отелей 4,5 звезд» (практическая подготовка)
					15-16	Практическое занятие №5 по теме: «Разработать с нормативной документацией» (практическая подготовка)
				<b>4</b>	1-4	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> Разработать сообщения по теме: Требования к обслуживающему персоналу и организации рабочего места службы бронирования.
<b>1.2</b>	<b>Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.</b>			<b>28</b>	17-18	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса.
					19-20	Особенности переговоров по телефону. Письменная коммуникация.
					21-22	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
					23-24	Понятие клиентоориентированности. Создание благоприятного настроения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.
					25-26	Практическое занятие № 6 по теме: «Решение ситуационных задач по ведению переговорного процесса.» (практическая подготовка)
					27-28	Практическое занятие № 7 по теме: «Решение ситуационных задач. Тренинг переговоры по телефону» (практическая подготовка)
					29-30	Практическое занятие № 8 по теме: «Решение ситуационных задач. Письменная коммуникация с гостями»

						<i>(практическая подготовка)</i>
					31-32	Практическое занятие № 9 по теме: «Анализ модели кросс-культурного поведения в бизнесе» <i>(практическая подготовка)</i>
					33-34	Практическое занятие № 10 по теме: «Решение ситуационных задач по поведению в конфликтной ситуации» <i>(практическая подготовка)</i>
					35-36	Практическое занятие № 11 по теме: «Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг» <i>(практическая подготовка)</i>
					37-38	Практическое занятие № 12 по теме: «Решение ситуационных задач по определению моделей потребительских мотиваций при бронировании» <i>(практическая подготовка)</i>
					39-40	Практическое занятие № 13 по теме: «Составление алгоритма действий с заявками на бронирование.» <i>(практическая подготовка)</i>
					41-42	Практическое занятие № 14 по теме: «Составление ответов на жалобы и претензии» <i>(практическая подготовка)</i>
					43-44	Практическое занятие № 15 по теме: «Тренинг. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора.» <i>(практическая подготовка)</i>
				<b>6</b>		<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i>
					5-8 9-10	Разработать сообщения по теме: «Речевые стандарты при обслуживании «Определение задач управления каналами продаж»
<b>2</b>	<b>Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при</b>			<b>126</b>		

	<b>бронировании и продажах</b>					
<b>2.1</b>	<b>Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах</b>			<b>18</b>	45-46	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Способы гарантирования бронирования.
					47-48	Способы бронирования мест в гостиницах. Виды оплаты бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.
					49-50	Практическое занятие № 16 по теме: Осуществление гарантирования бронирования различными методами <i>(практическая подготовка)</i>
					51-52	Практическое занятие № 17 по теме: Оформление подтверждения при гарантированном. <i>(практическая подготовка)</i>
					53-54	Практическое занятие № 18 по теме: Оформление подтверждения при негарантированном бронировании <i>(практическая подготовка)</i>
					55-56	Практическое занятие № 19 по теме: Автоматизированные системы управления в гостиницах <i>(практическая подготовка)</i>
					57-58	Практическое занятие № 20 по теме: Оформление аннуляции при гарантированном и негарантированном бронировании <i>(практическая подготовка)</i>
					59-60	Практическое занятие № 21 по теме: Ознакомление с технологией on-line бронирования <i>(практическая подготовка)</i>
				61-62	Практическое занятие № 22 по теме: Технология on-line бронирования <i>(практическая подготовка)</i>	
				<b>8</b>	11-14	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>

					15-18	Разработать сообщения по теме: «Виды отказов на бронирование». «Функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования».
2.2	Особенности работы с клиентами.			38	63-64	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных.
					65-66	Определение целевых групп клиентов.
					67-68	Программы лояльности; клиентские мероприятия.
					69-70	Работа специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами.
					71-72	Деятельность специалистов службы бронирования и продаж конференц-услуг
					73-74	Бронирование с использованием телефона, Интернета и туроператора.
					75-76	Пакеты гостиничных услуг.
					77-78	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения.
					79-80	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о текущем бронировании, агентский.
					81-82	Презентация услуг гостиницы.
					83-84	Продажи на выставках, проведение рекламных акций
					85-86	Практическое занятие № 23 по теме: «Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования». <i>(практическая подготовка)</i>
					87-88	Практическое занятие № 24 по теме: «Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем». <i>(практическая подготовка)</i>

					89-90	Практическое занятие №25 по теме: «Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ». <i>(практическая подготовка)</i>
					91-92	Практическое занятие №26 по теме: «Групповое бронирование с использованием профессиональных программ». <i>(практическая подготовка)</i>
					93-94	Практическое занятие №27 по теме: «Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ». <i>(практическая подготовка)</i>
					95-96	Практическое занятие №28 по теме: «Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ». <i>(практическая подготовка)</i>
					97-98	Практическое занятие №29 по теме: «Формирование пакетов услуг гостиницы». <i>(практическая подготовка)</i>
					99-100	Практическое занятие № 30 по теме: «Анализ формирования клиентоориентированности в гостиничной сфере». <i>(практическая подготовка)</i>
				<b>22</b>		<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i>
					19-22	Разработать сообщения по теме:
					23-26	Алгоритм разработки программы лояльности
					27-32	Разработка схемы работы службы бронирования с туроператорами
					33-36	Продажа конференц-услуг гостиницы
					37-40	Разработать презентацию услуг на примере гостиницы
						Туристские выставки
<b>2.3</b>	<b>Документация службы бронирования и продаж.</b>			<b>28</b>	101-102	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. бронирования. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками.

					Отчеты по бронированию.
				103-104	Использование информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.
				105-106	Практическое занятие № 31 по теме: «Заполнение бланков заявок». <i>(практическая подготовка)</i>
				107-108	Практическое занятие № 32 по теме: «Заполнение бланков групповых заявок». <i>(практическая подготовка)</i>
				109-110	Практическое занятие № 33 по теме: «Внесение изменений в бланки при неявке». <i>(практическая подготовка)</i>
				111-112	Практическое занятие № 34 по теме: «Внесение изменений в бланки при аннуляции бронирования». <i>(практическая подготовка)</i>
				113-114	Практическое занятие № 35 по теме: «Создание отчетов по бронированию». <i>(практическая подготовка)</i>
				115-116	Практическое занятие № 36 по теме: «Создание отчетов по аннуляции». <i>(практическая подготовка)</i>
				117-118	Практическое занятие № 37 по теме: «Формирование плана загрузки номерного фонда на день». <i>(практическая подготовка)</i>
				119-120	Практическое занятие № 38 по теме: «Составление графиков заезда гостей». <i>(практическая подготовка)</i>
				121-122	Практическое занятие № 39 по теме: «Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации

					гостиницы». <i>(практическая подготовка)</i>	
				123-124	Практическое занятие № 40 по теме: «Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы». <i>(практическая подготовка)</i>	
				125-126	Практическое занятие № 41 по теме: «Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы». <i>(практическая подготовка)</i>	
				127-128	Практическое занятие № 42 по теме: «Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в мини-гостинице». <i>(практическая подготовка)</i>	
<b>2.4</b>	<b>Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия</b>			<b>12</b>	129-130	Ценообразование: расчет цены услуг. Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. Анализ основных методов ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг.
					131-132	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
					133-134	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Неценовые маркетинговые решения.
					135-136	Практическое занятие № 43 по теме: «Анализ основных методов ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг». <i>(практическая подготовка)</i>
					137-138	Практическое занятие № 44 по теме: «Расчет скидок с цены, применяемых в гостиничном бизнесе». <i>(практическая подготовка)</i>
					139-140	Практическое занятие № 45 по теме: «Расчет тарифа

						гостиничного предприятия». <i>(практическая подготовка)</i>
<b>3</b>	<b>Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж</b>			<b>18</b>		
<b>3.1</b>	<b>Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы</b>			<b>18</b>	141-142	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.
					143-144	Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.
					145-146	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.
					147-148	Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги.
					149-150	Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и состоянию номерного фонд.
					151-152	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.
					153-154	Практическое занятие № 45 по теме: «Проверка обновляющейся информации по состоянию номерного фонд». <i>(практическая подготовка)</i>
					155-156	Практическое занятие № 46 по теме: «Передача информации службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам». <i>(практическая подготовка)</i>
					157-158	Практическое занятие № 47 по теме: «Передача информации службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и



						заказанным услугам» (практическая подготовка)
					159-160	Контрольная работа
	<b>Промежуточная аттестация:</b> - консультации; - экзамен			<b>24</b>		
	<b>МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж</b>					
<b>1</b>	<b>Организация и технология работы службы бронирования и продаж</b>			<b>22</b>		
<b>1.1</b>	<b>Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами</b>			<b>8</b>	1-2	Роль и место знаний о службе бронирования и продаж в сфере профессиональной деятельности
					3-4	Службы бронирования и продаж: цели и функции
					5-6	Виды гостиничных услуг
					7-8	Практическое занятие № 1 по теме: «Каналы продаж гостиничного продукта» (практическая подготовка)
				<b>3</b>		<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i>
					1	Разработать сообщения по теме: «Требования к обслуживающему персоналу и организации рабочего места службы Бронирования»
<b>1.2</b>	<b>Технология взаимодействия</b>			<b>8</b>	9-10	Речевые стандарты при бронировании и продажах
					11-12	Организация и ведение переговорного процесса

	сотрудников службы бронирования и продаж с гостями			3	13-14	Особенности переговоров по телефону <i>(практическая подготовка)</i>
					15-16	Практическое занятие № 2 по теме: «Письменная коммуникация» <i>(практическая подготовка)</i>
					2	Самостоятельная работа обучающихся: Разработать сообщения по теме: «Речевые стандарты при обслуживании»
2	Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах			33		
2.1	Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах			4	17-18	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования.
					19-20	Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Практическое занятие №3 по теме: «Способы гарантирования бронирования» <i>(практическая подготовка)</i>
					3	Самостоятельная работа обучающихся: Разработать сообщения по теме: «Функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения бронирования»
2.2	Особенности работы с клиентами			8	21-22	Практическое занятие № 4 по теме: «Бронирование с использованием телефона» <i>(практическая подготовка)</i>
					23-24	Практическое занятие №5 по теме: «Бронирование с использованием Интернета и туроператора» <i>(практическая подготовка)</i>
					25-26	Формирование пакетов услуг гостиницы

						(практическая подготовка)
					27-28	Пакеты гостиничных услуг (практическая подготовка)
				3		Самостоятельная работа обучающихся:
					4	Разработать сообщения по теме: «Виды договоров (соглашений) на бронирование»
2.3	Документация службы бронирования и продаж			5	29-30	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж(практическая подготовка)
					31-33	Практическое занятие № 6 по теме: «Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию» (практическая подготовка)
2.4	Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия			8	34-35	Ценообразование: расчет цены услуг
					36-37	Перезбронирование (овербукинг): оптимизация объема(практическая подготовка)
					38-39	Анализ основных методов ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг(практическая подготовка)
					40-41	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование(практическая подготовка)
				2		Самостоятельная работа обучающихся:
					5	Разработать сообщения по теме: «Информирование потребителя о бронировании»
3	Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж			25		
3.1	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы			10	42-43	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы(практическая подготовка)
					44-45	Взаимодействие службы бронирования с потребителями.

						Виды передаваемой информации и каналы связи <i>(практическая подготовка)</i>
					46-47	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы <i>(практическая подготовка)</i>
					48-49	Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда <i>(практическая подготовка)</i>
					50-51	Практическое занятие №7 по теме: «Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании» <i>(практическая подготовка)</i>
				<b>2</b>	6	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> Разработать сообщения по теме: «Проверка обновляющейся информации по состоянию номерного фонда»
<b>3.2</b>	<b>Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке</b>			<b>11</b>	52	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуации: индивидуальное бронирование номера <i>(практическая подготовка)</i>
					53-54	Практическое занятие № 8 по теме: «Ситуация: иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки» <i>(практическая подготовка)</i>
					55-56	Практическое занятие № 9 по теме: «Ситуация: представитель пишет, что хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя» <i>(практическая подготовка)</i>
					57-58	Практическое занятие № 10 по теме: «Ситуация: представитель пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки» <i>(практическая подготовка)</i>
					59-60	Практическое занятие № 11 по теме: «Ситуация: представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента» <i>(практическая подготовка)</i>

					61-62	Практическое занятие № 12 по теме: «Ситуация: представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов» <i>(практическая подготовка)</i>
	<b>Промежуточная аттестация</b>			<b>2</b>	63-64	Дифференцированный зачет
<b>УП.04 Учебная практика</b>				<b>72</b>		
<p>Виды работ</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. Внесение 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</li> </ol>						

<p>подтверждение о резервировании номеров</p> <p>14.Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>15.Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>16.Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>17.Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>18.Создание отчетов по бронированию</p> <p>19.Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p> <p><i>(в том числе дифференцированный зачет – 6 час)</i></p>			
<p><b>ПП.04 Производственная практика</b></p>	<p><b>108</b></p>		
<p><b>Виды работ</b></p> <p>1.Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>2.Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>3.Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>7.Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>8.Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу,</p>			

<p>Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</p> <p>9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>15. Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p><i>в том числе дифференцированный зачет – 6 час)</i></p>			
<b>Экзаменно модулю</b>	<b>6</b>		
<b>Всего</b>	<b>490</b>		

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

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

Для реализации программы профессионального модуля ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж:

- доска – 1 шт.;
- столы – 13 шт.;
- стулья – 26 шт.;
- учительский стол – 1 шт.;
- учительский стул – 1 шт.;
- телевизор;
- ноутбуки – 25 шт.

Кабинет иностранного языка:

- стулья – 26 шт.;
- парты – 13 шт.;
- учительский стол – 1 шт.;
- учительский стул – 1 шт.;
- доска – 1 шт.;
- ноутбук – 1 шт.;

Для реализации программы учебной практики предусмотрен тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей»:

- комплексная автоматизированная система управления отелем;
- персональный компьютер;
- стойка ресепшн;
- стул;
- телефон;
- многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс);
- шкаф для папок;
- лотки для бумаги.



Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику. Реализация программы производственной практики осуществляется в соответствии с договорами о практической подготовке обучающихся, заключаемый между организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и организацией, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы.

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

#### 3.2.1 Печатные издания

Основная учебная литература:

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 240 с.
2. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 240с.
3. Грядун М.В. Продажи гостиничного продукта: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 288 с.

Дополнительная учебная литература

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016.
2. Гребенюк Д.Г. Технология продаж и продвижения турпродукта. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.: Издательский центр «Академия», 2016.-288 с.
3. Николенко П.Г., Шамин Е.А., Ключева Ю.С. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для СПО/ М. : Издательство «Юрайт», 2020. - 449 с.
4. Соколова С.В. Основы маркетинга гостиничных услуг. / М.: Издательский центр "Академия", 2018. - 192 с.
5. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения : учебник для сред.проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 288с.
6. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"
7. Постановление Правительства РФ от 16.02.2019 № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

8. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .

9. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"

### 3.2.2 Электронные издания интернет-ресурсы

1. <http://prohotel.ru> - книги, журналы и публикации про гостиницы и гостиничный бизнес
2. <http://tourlib.net> – все о туризме, туристическая библиотека
3. <http://fictionbook.ru> - Гостиничный сервис. Учебник для СПО
4. <http://www.hotelnews.ru> – Новости гостиничного бизнеса.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Защита отчетов по практическим работам
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. Организовывать работу службы бронирования и продаж с клиентами. Владеть технологическим циклом обслуживания гостей при бронировании и продажах. Документировать деятельность службы бронирования и продаж. Осуществлять ценообразование и ценовую политику гостиничного предприятия.	Оценивание наблюдений за выполнением различных видов работ во время учебной/ производственной
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого	Осуществлять контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания качества	

уровня качества обслуживания гостей.	обслуживания. Взаимодействовать с гостями при работе службы бронирования и продаж. Владеть особенностями работы с клиентами.	Экспертная оценка выполнения экзаменационного практико-ориентированного задания
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	– обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; - адекватная оценка и самооценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	- использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиаресурсы, Интернет-ресурсы, периодические издания по специальности для решения профессиональных задач	Оценивание наблюдений за выполнением практических работ, заданий практического обучения. Оценивание ответа обучающегося на зачете/экзамене
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	- демонстрация ответственности за принятые решения обоснованность самоанализа и коррекция результатов собственной работы;	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- взаимодействовать с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения, с руководителями учебной и производственной практик; обоснованность анализа работы членов команды(подчиненных)	
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	демонстрировать грамотность устной и письменной речи, - ясность формулирования и изложения мыслей	
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	- соблюдение норм поведения во время учебных занятий и прохождения учебной и производственной практик	Оценивание наблюдений за выполнением практических работ, заданий практического обучения. Оценивание ответа обучающегося на зачете/экзамене
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению,	- эффективное выполнение правил ТБ во время учебных занятий, при прохождении	

<p>эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p>учебной и производственной практик;  - демонстрация знаний и использование ресурсосберегающих технологий в профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p>	<p>- эффективность использовать средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья при выполнении профессиональной деятельности.</p>	
<p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>- эффективность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности согласно формируемым умениям и получаемому практическому опыту;</p>	
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках</p>	<p>- эффективность использования в профессиональной деятельности необходимой технической документации, в том числе на английском языке.</p>	