

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

---

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР  
ГБПОУ РК «РКИГ»

\_\_\_\_\_ Е. Ш. Булаш

Приказ № \_\_ от \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
ПМ 04. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ »  
Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»



г. Симферополь, 2022

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», входящей в укрупнённую группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик: преподаватель специальных дисциплин ГБПОУ РК «РКИГ» Оришко М.Н., преподаватель английского языка ГБПОУ РК «РКИГ» Сляренко А.В.

Рецензент: Пальчук М.И. доктор педагогических наук, доцент, директор ГБПОУ РК «РКИГ».

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии (ЦМК) направления подготовки «Гостиничное дело» («ГД»).

Протокол № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

Председатель ЦМК «ГД»

\_\_\_\_\_ Щербакова Е.В.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Протокол № \_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

Старший методист

\_\_\_\_\_

Согласовано с работодателем

\_\_\_\_\_  
(наименование предприятия, организации)

\_\_\_\_\_  
(должность, подпись, ФИО)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

М.П.

©) Щербакова Е.В. – автор-составитель

## СОДЕРЖАНИЕ

Стр.

1.	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 04. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ»	4
1.1.	Область применения программы	4
1.2.	Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля	4
1.3.	Перечень общих компетенций	4
1.4.	Перечень профессиональных компетенций	5
1.5.	Количество часов, отведенное на освоение профессионального модуля	6
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
2.1.	ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»	8
2.2.	Тематический план и содержание профессионального модуля	8
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 04. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ»	11
3.1.	Материально-техническое обеспечение	25
3.2.	Информационное обеспечение реализации программы	25
3.3.	Кадровое обеспечение образовательного процесса	26
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ 04. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ»	27
5.	РЕЦЕНЗИЯ НА РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ПМ 04. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ»	28

**ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ 04. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ»**

**1.1. Область применения программы**

Во исполнение поручений Президента Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № Пр-2821, п. 17, п. 18 и на основании комплекса мер, утвержденных распоряжением Правительства Российской Федерации от № 349-р, Союзом «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Ворлдскиллс Россия» по согласованию с Министерством образования и науки Российской Федерации разработана настоящая рабочая программа профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», которая является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» и Методикой организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия в рамках государственной итоговой аттестации обучающихся ГБПОУ РК «РКИГ».

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

В соответствии с переходом на стандарты обучения с целью формирования компетенций, востребованных цифровой экономикой при подготовке по приоритетным профессиям и специальностям в системе среднего профессионального образования и в результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности (ВД) **«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»** и соответствующие ему профессиональные компетенции (ПК) и общие компетенции (ОК).

**1.3. Перечень общих компетенций**

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять

	стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

#### 1.4. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование вида деятельности, профессиональных компетенций
<b>ВД 1.</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>
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 обслуживания гостей

В результате освоения профессионального модуля (ПМ) студент должен иметь практический опыт, определенные знания и навыки:

<b>Практический опыт</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• В планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</li> <li>• В разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов</li> <li>• Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта</li> <li>• Определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта</li> </ul>
<b>Знать</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы</li> <li>• Способы управления доходами гостиницы</li> <li>• Особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе</li> <li>• Особенности работы с различными категориями гостей</li> <li>• Методы управления продажами с учётом сегментации</li> <li>• Способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ</li> <li>• Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Каналы и технологии продаж гостиничного продукта</li> <li>• Ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия</li> <li>• Принципы создания системы «лояльности» работы с гостями</li> <li>• Методы максимизации доходов гостиницы</li> <li>• Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам</li> <li>• Виды отчетности по продажам</li> </ul>
<b>Уметь</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг</li> <li>• Выделять целевой сегмент клиентской базы</li> <li>• Собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>• ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля</li> <li>• Разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей</li> <li>• Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению</li> <li>• Планировать и прогнозировать продажи</li> <li>• Проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж</li> </ul>

Освоение профессионального модуля обеспечивает достижение обучающимися *следующих личностных результатов* реализации программы воспитания:

<b>ЛР – 13</b>	Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».
<b>ЛР – 14</b>	Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.

### **1.5. Количество часов, отведенное на освоение профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»**

Общее количество часов, отведенное на освоение программы профессионального модуля – 396 часов, в том числе на освоение междисциплинарных курсов (МДК) и практики:

- МДК 04.01 – 154 часа,
- МДК 04.02 – 56 часов,
- учебную – 72 часа
- производственную – 108 часа
- демонстрационный экзамен – 6 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

Коды профессио- нальных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов, макс. учебная нагрузка и практика	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика, час.	
			Обязательные аудиторные учебные занятия, час.			Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа, час.		Учебная	Производственная (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего	В т.ч. лабораторные работы и практические занятия	В т.ч. курсовой проект (работа)	Всего	В т. ч. курсовой проект (работа)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 4.1. - ПК 4.3. ОК 1. – ОК 5. ОК 7. ОК 9. ОК 11.	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	154	76	78				36	
ПК 4.1. - ПК 4.3. ОК 1. – ОК 5. ОК 7. ОК 9. ОК 11.	МДК 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	56						36	108
	Учебная практика	72							
	Производственная практика по профилю специальности	108							
	Всего:	396	76	78	-	6	-	72	108

## 2.2. Тематический план и содержание ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

Наименование разделов и тем ПМ и МДК	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Домашнее задание	Уровень освоения
1	2	3	4	5
МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж				
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж</b>				
<b>Тема 1.1.</b> Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>6</b>		
	1. 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 производственном цикле обслуживания гостей	1	<i>Составление требований к обслуживающему персоналу службы</i>	1
		1		
	2. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы	1	О.1, с.67	1
		1		
	3. 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 менеджеров службы бронирования и продаж	1	<i>составление перечня оборудования службы бронирования и продаж</i>	1
		1		
<b>Тема 1.2.</b> Технология взаимодействия	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>6</b>		



сотрудников службы бронирования и продаж с гостями	1. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация	1	составление алгоритма работы с гостями по телефону	1
		1		
	2. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей	1	составление алгоритма действий сотрудников в конфликтных ситуациях	1
		1		
	3. Психологические модели потребительских мотиваций Типы покупательских мотиваций и решений	1	О. 1, с. 67-85 (отв. на вопр. с.85)	1
		1		
<b>Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1.</b> Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж Составление алгоритма работы с гостем по телефону Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта Определение задач управления каналами продаж (сбыта) Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг Техники, повышающие эффективность телефонного разговора Особенности проведение переговоров с представителями разных стран Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы		2		3
<b>Раздел 2. Технология бронирования и продаж гостиничного продукта</b>				
<b>Тема 2.1.</b> Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание учебного материала		24	
	1. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование Определение и показатели бронирования	1	О. 2, с.126-128	1
		1		
	2. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное Изучение способов гарантирования бронирования	1	О. 2, с.126-128	1
		1		
	3. Способы бронирования мест в гостиницах Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности	1	О. 2, с.126-138	1
		1		
	4. Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице	1	О. 2, с.126-138	1
		1		
	5. Оформление заказов на бронирование номеров Алгоритм рассмотрения заявок	1	О. 2, с.138-142 (отв. на вопр. с.142)	1
		1		

	6. Виды заявок на бронирование и действия по ним Формы, бланки заявок на бронирование	1	О. 1, с. 98-104	1	
		1			
	7. Подтверждение заявок при гарантированном и негарантированном бронировании Виды отказов от бронирования	1	О. 1, с. 98-104	1	
		1			
	8. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании Виды оплаты за бронирование	1	О. 1, с. 104	1	
		1			
	9. Автоматизированные системы управления в гостиницах Рынок автоматизированных систем управления в России и за рубежом	1	О. 1, с. 163-166; подготовка рефератов	1	
		1			
	10. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж	1	Подготовка сообщений: «Альтернативные способы бронирования мест в отеле»	1	
		1			
	11. Ознакомление с технологией on-line бронирования	1		1	
		1			
12. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ	1	1			
	1				
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	Содержание учебного материала		16		
	1. Сегментирование клиентов Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов	1	О. 3, с. 56-58	1	
		1			
	2. Программы лояльности Клиентские мероприятия	1	О.3, с.59-60	1	
		1			
	3. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туристскими компаниями	1	Подготовка аналитической справки о возмон. бронир мест через туроператора	1	
		1			
	4. Работа с корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг Пакеты услуг	1	О. 1, с. 132-138	1	
		1			
	5. Виды договоров (соглашений) на бронирование	1	О. 1, с. 132-138	1	
		1			

6. Понятие прямых и не прямых каналов бронирования	1	О.1, с. 136; О.2, с.187; подготовка сообщений о возможности бронир. через центр. системуGDS	1
	1		
7. Презентация услуг гостиницы Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы	1	О. 3, с. 98	1
	1		
8. Продажи на выставках-ярмарках, проведение рекламных акций	1	О. 3, с. 101	1
	1		
Практические занятия	28		
1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	1	О.1,с.99 закончить работу	2
	1		
2. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж	1	О.1,с.99-110	2
	1		
3. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж	1	закончить работу	2
	1		
4. «Преимущества и недостатки каждого из видов бронирования по отношению к гостю, по отношению к гостинице»	1	О.1,с.117 закончить работу	2
	1		
5. Составление расписания для сотрудников службы бронирования	1	О.1,с.117 закончить работу	2
	1		
6. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора по стандартам «WorldSkills»	1	О.1,с.106 закончить работу	2
	1		
7. Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования	1	О.1,с.106 закончить работу	2
	1		
8. Анализ бронирования с использованием Интернета и туроператора по стандартам «WorldSkills»	1	О.1,с.106 закончить работу	2
	1		
9. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ на примере профессиональной автоматизированной программы «Shelter»	1	О.1,с.132 закончить работу	2
	1		
10. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ на примере профессиональной автоматизированной программы «Shelter»	1	Закончить составление алгоритма	2
	1		
11. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	1	О.4,с. 29	2
	1		

	12. Формирование пакетов услуг гостиницы	1	О.4,с. 29-35	2
		1		
	13. Клиентоориентированность в гостиничной сфере	1	О.4,с.74-77, практикум с.87	2
		1		
	14. Формирование программ лояльности клиентов	1	О.4,с.118, практикум с.123	2
		1		
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж	Содержание учебного материала		12	
	1. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж	1	О. 1, с. 153	1
		1		
	2. Изучение правил заполнения бланков бронирования	1	О. 1, с. 153	1
		1		
	3. Отчеты по бронированию	1	О. 1, с.157-159	1
		1		
	4. Отчеты о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам	1	О. 1, с.157-159	1
		1		
	5. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения	1	О. 1, с. 159-162	1
		1		
	6. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения	1	О. 1, с. 159-162	1
		1		
	Практические занятия		24	
	1. Изучение профессиональных автоматизированных программ	1	О.1,с. 163-166	2
		1		
	2. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	1	О.1,с. 157	2
		1		
	3. Заполнение бланков и форм службы бронирования	1	О.1,с. 157 закончить работу	2
		1		
	4. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции	1	закончить работу	2

	бронирования	1		
	5. Создание отчетов по бронированию и аннуляции в профессиональной автоматизированной программе «Shelter»	1	закончить работу	2
		1		
	6. Формирование плана загрузки номерного фонда на день	1	О.1,с. 163-166	2
		1		
	7. Составление графиков заезда гостей	1	О.1,с. 163-166	2
		1		
	8. Подготовка ответа на запрос бронирования	1	О.1,с. 157-159	2
		1		
	9. Ответ на запрос бронирования	1	О.1,с. 157-159 закончить работу	2
		1		
	10. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	1	О.1,с. 90-100	2
		1		
	11. Алгоритм и правила работы с жалобами	1	О.1,с. 90-100	2
		1		
	12. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора	1	Раздаточный материал, закончить работу	2
		1		
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Содержание учебного материала	6		
	1. Ценообразование, расчет цены услуг	1	О. 2, с. 60-62	1
	Методы расчета цены гостиничных услуг	1		
	2. Цена и тариф управление доходами (revenue management), прогнозирование. Понятие тарифа, варианты тарифов	1	О. 2, с. 92-97; О.2, с. 115-121	1
		1		
	3. Цена стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)	1	О.1, с.110-121	1
		1		
	Практические занятия	12		
	1. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг	1	О.4, с. 110-123	2
		1		
	2. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	1	О.4, с. 110-123	2
		1		
	3. Расчет КРІ с НДС	1	О.4, с. 110-123, оформить отчет	2
		1		
	4. Расчет КРІ без НДС	1	О.4, с. 118-121	2

		1		
	5. Изучение ключевых показателей по ночному аудиту	1	О.4, с. 49-53; О.4, с. 158-169	2
		1		
	6. Составление отчета по ночному аудиту	1	О.4, с. 110	2
1				
<b>Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2.</b> Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России» Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице» 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» Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления» Презентация службы бронирования на иностранном языке Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы» Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования» Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним» Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов Разработка презентации гостиничного продукта Составление программы лояльности клиентов		4		3
<b>Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж</b>				
<b>Тема 3.1.</b> Взаимодействие службы	<b>Содержание учебного материала</b>	6		

бронирования и продаж с другими службами гостиницы	1. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы	1	O.1, с.147	1
		1		
	2. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы	1	O.1, с.147	1
		1		
	3. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании основанные на применение стандартов «WorldSkills». Ошибки оператора по бронированию	1	O.1, с. 159; O.2, с. 132-138	1
		1		
	Практические занятия	14		
	1.Составление договоров (соглашений) на бронирование номеров.	1	O.1, с. 163-178	2
		1		
	2. Передача информации соответствующим службам отеля о заказанных заранее дополнительных услугах опираясь на стандарты «WorldSkills»	1	Работа с АСУ (пробная версия)	
		1		
	3. Разработка презентации «Гостиничный продукт как комплекс услуг»	1	Работа с АСУ (пробная версия)	2
		1		
	4. Презентация «Гостиничный продукт как комплекс услуг»	1	Завершение работы	2
		1		
	5. Разработка рекламного буклета гостиничного предприятия	1	Завершение работы	2
		1		
	6. Разработка рекламного буклета гостиничного предприятия	1	Завершение работы	2
		1		
	7. Составление анкеты для выявления запросов и предпочтений потребителя	1	O.1,с.157	2
		1		
	<b>Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 3.</b> Проработка конспектов занятий и учебной литературы Подготовка к практическим занятиям Подготовка ответов на контрольные вопросы Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию» Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании» Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами		2	

гостиницы Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице			
--	--	--	--

<b>МДК 04.02</b> «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж»				<b>Уровень освоения</b>
<b>Раздел 1.</b>	<b>Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами.</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 1.1.</b> <b>Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.</b> <b>(1-2)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Д.1 стр.7 Перевести на английский	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения;</li> <li>Выполнение лексических упражнений.</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>		1	2
<b>Тема 1.2.</b> <b>Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.</b> <b>(3-4)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	О.1 стр. 5 Учить новую лексику	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>Краткий пересказ текста;</li> <li>Выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>		1	2
<b>Тема 1.3.</b> <b>Каналы продаж</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Д.2 стр.5 Написать ответы	1	2



<b>гостиничного продукта.</b> <b>Показатели оценки</b> <b>деятельности гостиницы.</b> <b>(5-6)</b>	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>• Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>• Краткий пересказ текста;</li> <li>• Выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>	на вопросы к тексту	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Тема 1.4.</b> <b>Сотрудники службы</b> <b>бронирования и продаж:</b> <b>подбор, требования,</b> <b>профессиональные</b> <b>компетенции, качества,</b> <b>необходимые успешному</b> <b>продавцу.</b> <b>(7-8)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Составить диалоги по теме	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения;</li> <li>• Выполнение лексических упражнений.</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>		<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Тема 1.5.</b> <b>Функции сотрудников в</b> <b>соответствии с</b> <b>направлениями работы</b> <b>службы.</b> <b>(9-10)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Знать основные функции сотрудников	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>• Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>• Краткий пересказ текста;</li> <li>• Выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>		1	2
<b>Тема 1.6.</b> <b>Ознакомление с</b> <b>организацией рабочего</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	О.1 стр.9 Учить новую лексику	1	2
	<b>Практические занятия</b>		1	2

места службы бронирования и продаж. (11-12)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>• Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>• Краткий пересказ текста;</li> <li>• Выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>	Стр.11 упр.4		
<b>РАЗДЕЛ 2</b>	<b>Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.</b>	16		
Тема 2.1. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. (13-14)	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Д.2 стр.19 Упр. 1	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения;</li> <li>• Выполнение лексических упражнений.</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>		1	2
Тема 2.2. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. (15-16)	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Раздаточный материал. Составить диалоги по телефону	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения;</li> <li>• Выполнение лексических упражнений.</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>		1	2
Тема 2.3. Письменная коммуникация. (17-18)	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	О.1 стр.15 упр. 2	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>• Чтение текста с поиском синонимических выражений, его</li> </ul>		1	2

	<p>литературный перевод;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>• Краткий пересказ текста;</li> <li>• Выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>			
<b>Тема 2.4.</b> <b>Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. (19-20)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Диалог по теме	Д.1 стр. 27 Перевести на английский язык	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отработка навыков диалогической речи.</li> <li>• Изучение лексики по теме (20 слов)</li> <li>• Аудирование диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>• Чтение, перевод диалогов;</li> <li>• Составление диалогов;</li> </ul>		1	2
<b>Тема 2.5.</b> <b>Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). (21-22)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Диалог по теме	О.2 стр. 19, упр. 7	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отработка навыков диалогической речи.</li> <li>• Изучение лексики по теме (20 слов)</li> <li>• Аудирование диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>• Чтение, перевод диалогов;</li> <li>• Составление диалогов;</li> </ul>		1	2
<b>Тема 2.6.</b> <b>Работа с рекламациями и отзывами потребителей. (23-24)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	О.2 стр.21 Упр. 6	1	2
	<b>Практическая работа</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Просмотр презентаций по теме;</li> <li>• Введение лексики по изучаемой теме (30 слов);</li> <li>• Чтение, перевод текста с элементами стилистического анализа;</li> <li>• Выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>		1	2
<b>Тема 2.7.</b> <b>Психологические модели потребительских мотиваций. (25-26)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст и диалог по теме	О.1 стр. 50 Упр. 4	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аудирование текста и диалога по теме с целью выработки</li> </ul>		1	2

	<p>навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения;</li> <li>• Выполнение лексических упражнений.</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> <li>• Составление диалогов</li> </ul>			
<b>Тема 2.8.</b> <b>Типы покупательских мотиваций и решений.</b> <b>(27-28)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	О.1 стр. 53 Упр. 1	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения;</li> <li>• Выполнение лексических упражнений.</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>		1	2
(29-30)	<b>Самостоятельная работа 1</b> <b>Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж</b>			3
(31-32)	<b>Контрольная работа №1</b>			
<b>РАЗДЕЛ 3.</b>	<b>Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах.</b>	10		
<b>Тема 3.1.</b> <b>Технологический цикл обслуживания гостей.</b> <b>Бронирование. Определение и показатели бронирования.</b> <b>(33-34)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Диалог по теме	О.2 стр. 31 Упр.1	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отработка навыков диалогической речи.</li> <li>• Изучение лексики по теме (20 слов)</li> <li>• Аудирование диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>• Чтение, перевод диалогов;</li> <li>• Составление диалогов;</li> </ul>		1	2

<b>Тема 3.2.</b> <b>Виды бронирования:</b> <b>гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. (35-36)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Д.2 стр.43 Упр. 4	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>• Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>• Краткий пересказ текста;</li> <li>• Выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>		1	2
<b>Тема 3.2.</b> <b>Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. (37-38)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	О.1 стр. 61 Упр. 12	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения;</li> <li>• Выполнение лексических упражнений.</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>		1	2
<b>Тема 3.3.</b> <b>Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. (39-40)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Раздаточный материал Виды заявок	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>• Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>• Краткий пересказ текста;</li> <li>• Выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>		1	2
<b>Тема 3.4.</b> <b>Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	О.1, с.74, упр.1	1	2
			2	2

<b>бронировании. Виды оплаты бронирования (41-42)</b>	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>• Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>• Краткий пересказ текста;</li> </ul>			
<b>РАЗДЕЛ 4.</b>	<b>Документация службы бронирования и продаж.</b>	14		
<b>Тема 4.1. Виды и формы документации деятельности службы бронирования и продаж. (43-44)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Выучить новую лексику	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>• Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>• Краткий пересказ текста;</li> <li>• Выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>		1	2
<b>Тема 4.2. Изучение правил заполнения бланков бронирования. (45-46)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Раздаточный материал: бланки бронирования	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения;</li> <li>• Выполнение лексических упражнений.</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>		1	2
<b>Тема 4.3</b> <b>Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Диалог по теме	О.1, С.79, упр.9	1	2
	<b>Практические занятия</b>		1	2

заявками. (47-48)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>Краткий пересказ текста;</li> <li>Выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>			
Тема 4.4. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). (49-50)	<b>Содержание учебного материала</b> Текст и диалог по теме	Д.2 стр. 98 Упр. 4	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>Краткий пересказ текста;</li> </ul> Выполнение лексико-грамматических упражнений.		1	2
Тема 4.5. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. (51-52)	<b>Содержание учебного материала</b> Текст и диалог по теме	О.2, с. 80, упр.3	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>Краткий пересказ текста;</li> </ul> Выполнение лексико-грамматических упражнений.		1	2
(53-54)	<b>Самостоятельная работа 2</b> Доклад по теме: Цена и тариф, управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.			3
(55-56)	<b>Контрольная работа №2</b>			

<p style="text-align: center;"><b>Учебная практика</b> <i>Виды работ</i></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>	72
<p style="text-align: center;"><b>Производственная практика</b> <i>Виды работ</i></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</li> </ol>	108



<p>номеров, начислениям.</p> <ol style="list-style-type: none"> <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> <li>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>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</li> <li>9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</li> <li>10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</li> <li>11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> <li>12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров</li> <li>13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</li> <li>14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> <li>15. Внесение изменений в заказ на бронирование</li> <li>16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</li> <li>17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</li> <li>18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</li> <li>19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</li> <li>20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ol>	
<b>Всего</b>	<b>396 ч.</b>

3. Условия реализации программы профессионального модуля  
**ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности  
сотрудников службы бронирования и продаж»**

**3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» предполагает наличие учебного кабинета со стойкой бронирования и продаж с модулем он-лайн бронирования.

*Оборудование профессиональной лаборатории и рабочих мест  
«Ресепшн»:*

- стойка регистрации (ресепшн)
- офисное кресло
- посадочные места по количеству обучающихся
- компьютер
- МФУ Canon
- телефонный аппарат марки «Euroline»
- инструкция и журнал по технике безопасности
- комплект учебно-методической документации
- рециркулятор

*Технические средства обучения*

- интерактивная панель с мобильной стойкой Prestigio
- компьютер
- система управления гостиницей UCS Shelter

*Оборудование профессиональной лаборатории и рабочих мест  
«Администрирование отеля»:*

- посадочные места по количеству обучающихся
- мобильная стойка администратора
- ноутбук Acer
- МФУ Canon
- тумба под МФУ
- шкаф- стеллаж для документов полузакрытый
- витрина для сувениров
- кондиционер марки MDV
- шкаф
- мини-сейф
- стол журнальный
- диван
- электронный сейф
- стол переговорный модульный
- стул
- подставка для зонтов

- стойка напольная для газет и журналов
- пуфик
- инструкция и журнал по технике безопасности
- учебно-методическая документация, пособия, периодические издания (в том числе, и в электронном виде)
- рециркулятор

#### *Технические средства обучения*

- интерактивная панель с мобильной стойкой Prestigio
- ноутбук Acer
- система управления гостиницей UCS Shelter

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

#### *Нормативные акты*

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853.

2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ, от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 30.07.2010 № 242-ФЗ).

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

#### *Основные источники*

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ехина. – М.: Издательский центр «Академия», 2020. – 240 с.

2. Продажи гостиничного продукта: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.В. Грядунов – 1-е изд. – М. : Издательский центр «Академия», 2019. – 288 с.

#### *Дополнительные источники*

1. Академия гостеприимства: журнал для владельцев рестор. и гост. бизнеса // осн. ООО «Пресс Альянс». – К. ООО «Вольф».

2. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп. – М.: «Академия», 2015. – 240 с.

3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие. 5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016. – 200 с.
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование).
5. ОТЕЛЬЕР & РЕСТОРАТОР / ОТЕЛЬЕР: главный журнал для отелей. – К.: Медиа-КИТ. – 1 р. в 2 месяца.

### **3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками ГБПОУ РК «Романовский колледж индустрии гостеприимства», 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 гостиничным сервисом, что соответствует направлению реализуемой образовательной программы, имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Квалификация преподавателей и мастеров производственного обучения должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в профессиональном стандарте «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденного приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2015 г. № 608н, зарегистрированным в Минюсте РФ 24 сентября 2015 г. № 38993.

Для преподавания профессиональных модулей учебного цикла программ среднего профессионального образования преподаватели и мастера производственного обучения обязаны пройти обучение по дополнительным профессиональным программам – программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже одного раз в три года.

Преподаватели и мастера производственного обучения обязаны иметь опыт работы в области профессиональной деятельности и образование, соответствующее преподаваемому профессиональному модулю.

# 1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ 04. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ»

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

Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	
<b>ПК 4.2.</b> Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
	Оценка результатов	
	Экспертное наблюдение	Практическое занятие
		Виды работ на практике
<b>ОК 1.</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	
<b>ОК 2.</b> Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	
<b>ОК 3.</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
<b>ОК 4.</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
<b>ОК 5.</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	
<b>ОК 7.</b> Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
<b>ОК 9.</b> Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
<b>ОК 10.</b> Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
<b>ПК 4.3.</b> Контролировать текущую деятельность сотрудников службы	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Демонстрационный

бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества		экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ситуационная задача Практическое занятие
	Экспертное наблюдение	Практическое занятие Виды работ на практике
<b>ОК 1.</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	
<b>ОК 2.</b> Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
<b>ОК 3.</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
<b>ОК 4.</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
<b>ОК 5.</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
<b>ОК 7.</b> Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
<b>ОК. 9</b> Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Демонстрационный экзамен
<b>ОК 11.</b> Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие Демонстрационный экзамен