



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ**  
**ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет**  
**Гуманитарно-технический колледж**

**СОГЛАСОВАНО**

Заведующий информационно-технического  
отделения

Баркинхоева М.М. \_\_\_\_\_  
от « 22 » \_\_\_\_\_ мая 2024г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГТК

\_\_\_\_\_ / Дзауров М.А. \_\_\_\_\_  
от « 24 » \_\_\_\_\_ мая 2024г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**профессионального модуля**

**ПМ.04 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ**  
**ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ**

для специальности

**27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по**  
**отраслям)**

по программе базовой подготовки

**Магас- 2024**



Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессиям (специальности) (далее – ФГОС СПО) 27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям), приказ Министерства образования и науки от 09 декабря 2016 № 1557 (Зарегистрировано в Минюсте России 20 декабря 2016 № 44829).

**Организация – разработчик:** ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет» Гуманитарно-технический колледж

**Разработчик:** Дзаурова Малина Хусеновна-преподаватель информационно-технического отделения

Рассмотрена на заседании информационно-технического отделения  
Протокол № 8 от «22» мая 2024 г.

Рассмотрена и одобрена на заседании Методического совета ГТК.  
Протокол № 7 от «23» мая 2024 г.

Дзаурова М.Х., 2024

ГТК, 2024

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля	4
1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
2.1 Структура профессионального модуля	7
2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	15
3.2. Информационное обеспечение реализации программы	17
3.3. Применение активных и интерактивных форм проведения занятий	18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	19

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

### **ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

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

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции.

##### **1.1.1. Перечень общих компетенций**

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
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 языке.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

##### **1.1.2. Перечень профессиональных компетенций**

<i>Код</i>	<i>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</i>
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
ПК 1.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт в	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;</li> <li>- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</li> <li>- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</li> </ul>
уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>- выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</li> <li>- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>- планировать и прогнозировать продажи;</li> <li>- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</li> </ul>
знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;</li> <li>- способы управления доходами гостиницы;</li> <li>- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;</li> <li>- особенности работы с различными категориями гостей;</li> <li>- методы управления продажами с учётом сегментации;</li> <li>- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</li> <li>- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</li> <li>- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;</li> <li>- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;</li> <li>- методы максимизации доходов гостиницы;</li> </ul>

	- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности по продажам.
--	--

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

Всего часов –108 часов:

из них на освоение МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж – часа;

в том числе, самостоятельная работа – 24 часов;

на практики, в том числе учебную – 108; экзамен по модулю

## **2. Структура и содержание профессионального модуля**

## 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.						Самостоятельная работа
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем				Практики		
			Обучение по МДК						
			Всего	В том числе					
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Учебная		Производственная					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
ПК 4.1 ОК 01 – ОК 05, ОК 07, ОК 09, ОК 10	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	26	18	2	24	-	-	2	
ПК 4.2 ОК 01 – ОК 05, ОК 07, ОК 09, ОК 10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах	78	68	34		-	-	2	
ПК 4.3 ОК 01 – ОК 05, ОК 07, ОК 09, ОК 10	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	36	16	4				20	
ПК 1.1 – 1.3 ОК 01 – ОК 05, ОК 07, ОК 09, ОК 10	Учебная практика, часов	108				108		24	

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

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем в часах
1	2	3
<b>МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>		<b>164</b>
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж</b>		<b>26</b>
<b>Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами</b>	<b>Содержание</b>	8
	<p>Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.</p> <p>Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.</p>	
<b>Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями</b>	<b>Содержание</b>	8
	<p>Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.</p> <p>Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.</p> <p>Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.</p>	
	<b>В том числе практических занятий</b>	24
	Письменная коммуникация в деловом общении и профессиональной деятельности	
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b>		<b>24</b>
Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, работа с информационными порталами, выполнение домашних заданий на тему: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж</li> <li>2. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.</li> <li>3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</li> </ol>		



<p>4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>5. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта</p> <p>6. Определение задач управления каналами продаж (сбыта)</p> <p>7. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг</p> <p>8. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора</p> <p>9. Особенности проведение переговоров с представителями разных стран</p> <p>10. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы</p>		
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.</b>		<b>78</b>
<b>Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах.</b>	<b>Содержание</b>	12
	<p>Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.</p> <p>Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.</p> <p>Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.</p> <p>Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.</p> <p>Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.</p> <p>Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.</p>	
<b>Тема 2.2. Особенности работы с клиентами.</b>	<b>Содержание</b>	10
	<p>Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.</p> <p>Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.</p> <p>Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования.</p> <p>Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках,</p>	

	проведение рекламных акций.	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>16</b>
	Практическое занятие «Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора».	2
	Практическое занятие «Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования»	2
	Практическое занятие «Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем».	2
	Практическое занятие «Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ».	2
	Практическое занятие «Групповое бронирование с использованием профессиональных программ».	2
	Практическое занятие «Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ».	2
	Практическое занятие «Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия. Формирование пакетов услуг гостиницы».	2
	Практическое занятие «Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие. Формирование программ лояльности клиентов».	2
<b>Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.</b>	<b>Содержание</b>	
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	6
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>12</b>
	Практическое занятие «Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков».	2
	Практическое занятие «Профессиональная автоматизированная программа. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования».	2
	Практическое занятие «Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции».	2
	Практическое занятие «Профессиональная автоматизированная программа. Формирование плана загрузки номерного фонда на	2

	<p>день, составление графиков заезда гостей».</p> <p>Практическое занятие «Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы».</p>	4
<b>Тема. 2.4.</b> <b>Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия</b>	<b>Содержание</b>	6
	<p>Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.</p> <p>Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.</p> <p>Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.</p>	
	<b>В том числе практических занятий</b>	6
	<p>Практическое занятие «Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг».</p> <p>Практическое занятие «Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе».</p> <p>Практическое занятие «Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия».</p>	2  2  2
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2</b>  Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, работа с информационными порталами, выполнение домашних заданий на тему: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы.</li> <li>2. Подготовка к практическим занятиям</li> <li>3. Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса</li> <li>4. Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России»</li> <li>5. Подготовка ответов на контрольные вопросы</li> <li>6. Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле</li> <li>7. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий</li> <li>8. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования</li> <li>9. Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления»</li> <li>10. Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы</li> <li>11. Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования»</li> <li>12. Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним».</li> </ol>		10

13. Разработка презентации гостиничного продукта.		
<b>Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж</b>		<b>32</b>
<b>Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.</b>	<b>Содержание</b>	
	<p>Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.</p> <p>Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.</p> <p>Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.</p>	12
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>
	<p>Практическое занятие «Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд».</p> <p>Практическое занятие «Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам».</p>	<p>2</p> <p>2</p>
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3</b>  Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, работа с информационными порталами, выполнение домашних заданий на тему: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы.</li> <li>2. Подготовка к практическим занятиям.</li> <li>3. Подготовка ответов на контрольные вопросы.</li> <li>4. Подготовить сообщение о ведении телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях при бронировании.</li> <li>5. Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию».</li> <li>6. Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании».</li> <li>7. Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.</li> <li>8. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице.</li> <li>9. Подготовка курсовой работы.</li> </ol>		<b>6</b>
<b>Курсовой проект (работа)</b>  Тематика курсовых проектов (работ) <ol style="list-style-type: none"> <li>1. История развития систем бронирования, их перспективы и проблемы развития.</li> <li>2. Значение Онлайн-бронирования. Анализ гостиниц и туристических комплексов города (области, края, региона), осуществляющих онлайн-бронирование.</li> </ol>		

<p>3. Взаимосвязь службы бронирования с другими службами отеля.</p> <p>4. Стандарты службы бронирования: значение, содержание, порядок разработки и утверждения.</p> <p>5. Требования к персоналу службы бронирования Российских гостиниц и зарубежных отелей.</p> <p>6. Договорные отношения гостиниц и туроператоров по вопросам бронирования номеров или мест в гостинице.</p> <p>7. Особенности бронирования номеров или мест в туристских комплексах и гостиницах, расположенных в курортных зонах.</p> <p>8. Особенности бронирования номеров или мест в зарубежных гостиницах.</p> <p>9. Интернет-бронирование: международные и российские системы бронирования.</p> <p>10. Договорные отношения ведомственных гостиниц по вопросам бронирования номеров или мест в гостинице.</p> <p>11. Разработка информационного материала для потребителей о бронировании гостиничных услуг.</p> <p>12. Особенности правового регулирования онлайн-бронирования в Российской Федерации.</p> <p>13. Правовая база документального оформления работы с турфирмами и туроператорами по бронированию.</p> <p>14. Технологический цикл бронирования номеров в гостинице.</p> <p>15. Совершенствование работы службы бронирования и продаж гостиницы.</p> <p>16. Бронирование услуг в туристской деятельности.</p> <p>17. Технология бронирования номерного фонда и размещения гостей.</p> <p>18. Современные технологии гостиничного хозяйства.</p> <p>19. Проблемы и перспективы использования систем бронирования для повышения эффективности обслуживания туризма.</p> <p>20. Международные системы бронирования.</p> <p>21. Организация работы службы бронирования в гостинице.</p> <p>22. Совершенствование технологии бронирования номеров в гостинице.</p> <p>23. Международные и российские управляющие гостиничные компании.</p> <p>24. Технология продажи гостиничного продукта.</p> <p>25. Российский рынок гостиничных услуг и перспективы его развития.</p> <p>26. Технология обслуживания клиентов в отелях.</p> <p>27. Международные законодательные документы по развитию гостиничного бизнеса.</p>	
<p><b>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе)</b></p> <p>1. Выбор темы курсовой работы</p> <p>2. Основные требования к оформлению работы</p> <p>3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.</p> <p>4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.</p> <p>5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы.</p> <p>6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками</p>	<p><b>24</b></p>

<p>документов, статистическими данными, схемами.</p> <p>7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.</p> <p>8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками</p> <p>9. Основные правила к написанию заключения</p> <p>10. Индивидуальные консультации.</p> <p>11. Защита курсовой работы.</p>	
<p><b>Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом (работой)</b></p> <p>1. Планирование выполнения курсовой работы</p> <p>2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы</p> <p>3. Изучение литературных источников.</p> <p>4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части</p> <p>5. Изучение практических материалов</p> <p>6. Подготовка к защите курсовой работы</p>	14
<p><b>Учебная практика</b></p> <p><b>Виды работ:</b></p> <p>Организация рабочего места.</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.</p> <p>Оформление бронирования с использованием телефона.</p> <p>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.</p> <p>Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>Оформление индивидуального бронирования.</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.</p> <p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.</p> <p>Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.</p> <p>Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.</p> <p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.</p> <p>Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.</p> <p>Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.</p>	108

Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	
--	--

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

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

**Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

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

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

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

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения;
- интерактивная доска;
- принтер лазерный;
- сканер;
- телефон;
- локальная сеть;
- подключение к глобальной сети Интернет;
- профессиональные информационные системы.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

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

При проведении практических занятий в рамках освоения междисциплинарного курса МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» в зависимости от сложности изучаемой темы и технических условий возможно деление учебной группы на подгруппы.



### 3.2. Печатные издания

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2017 – 240с.
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. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
4. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с.
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5.  
<https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1.  
<https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

Журналы:

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель».

#### 3.2.1. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

### 3.3. Применение активных и интерактивных форм проведения занятий

№ урока	Тема	Форма проведения занятия
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 цикле обслуживания гостей.	УБ
5	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	УБ
11	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.	УЭОР
18	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования.	ИЛ
30	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	УП
38	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перевбронирование (овербукинг): оптимизация объема.	УБ

Условные обозначения

Форма проведения занятия	Условные обозначения
Урок беседа	УБ
Урок с применением электронно-образовательных ресурсов	УЭОР
Интерактивная лекция	ИЛ
Урок поиск	УП

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)	Критерии оценки
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Тестирование	75% правильных ответов
	Собеседование	Оценка процесса
	Экзамен	Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Практическая работа	Экспертное наблюдение
	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 05 Осуществлять устную и письменную	Тестирование	Оценка результата

коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Тестирование	75% правильных ответов
	Собеседование	Оценка процесса
	Экзамен	Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата

	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Тестирование	75% правильных ответов
	Собеседование	Оценка процесса
	Экзамен	Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса