

Министерство образования, науки и молодежной политики Краснодарского края  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Краснодарского края «Армавирский механико – технологический техникум»

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

для специальности 43.02.14 Гостиничное дело



## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

# 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ.04 «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 общие компетенции и профессиональные компетенции:

#### 1.1.1. 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.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой

ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<p>в:</p> <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> </ul> <p>определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</p>
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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</li> <li>- составлять и осуществлять монологические высказывания по профессиональной тематике (презентации, выступления, инструктирование);</li> <li>- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;</li> <li>- проводить сегментацию рынка;</li> <li>- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;</li> <li>- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;</li> <li>- формулировать содержание рекламных материалов;</li> <li>- собирать и анализировать информацию о ценах;</li> <li>- стимулировать сбыт и продажи;</li> <li>- определять позиционирование рынка.</li> <li>- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.</li> </ul>
<p>знать:</p>	<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> <li>- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</li> <li>- виды отчетности по продажам.</li> <li>- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;</i></li> <li>- <i>особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;</i></li> <li>- <i>потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;</i></li> <li>- <i>методы изучения и анализа предпочтений потребителя;</i></li> <li>- <i>потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;</i></li> <li>- <i>последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;</i></li> <li>- <i>формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;</i></li> <li>- <i>особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</i></li> <li>- <i>специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;</i></li> <li>- <i>специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта;</i></li> <li>- <i>Гостиничные услуги и их особенности;</i></li> <li>- <i>особенности маркетинга;</i></li> <li>- <i>сегментацию рынка гостиничных услуг;</i></li> <li>- <i>правила управления персоналом; выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.</i></li> </ul>
--	--

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

Всего часов 732 часа

в том числе в форме практической подготовки 514 часов

Из них на освоение МДК 582 часа

в том числе, самостоятельная работа 8 часов

контрольная работа 12 часов

на практики, в том числе учебную 72 часа

и производственную 72 часа

Промежуточная аттестация по ПМ 04 в форме экзамена по модулю 6 часов

Рабочая программа профессионального модуля разработана:



на основе примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, зарегистрированной в Федеральном реестре примерных основных образовательных программ СПО 17.07.2017, регистрационный номер: 43.02.14-170717, реквизиты решения ФУМО о включении ПООП в реестр: протокол № 1 от 2017г.,

с учетом профессиональных стандартов:

- 33.007 « Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. N 282н.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Образовательная нагрузка, часов	Учебная нагрузка обучающихся во взаимодействии с преподавателем, часов							Самостоятельная работа обучающихся
			Учебная нагрузка на МДК			Консультации	Промежуточная аттестация	Практики		
			Всего учебных занятий	лабораторные работы и практические занятия	курсовая работа (проект)			Учебная	Производственная (по профилю специальности) <i>(если предусмотрена рассредоточенная практика)</i>	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 4.1. – 4.3.	Раздел 1. Выполнение работ по организации продаж гостиничного продукта	546	514	310	24	18	6			8
ПК 4.1. – 4.3.	Раздел 2. Иностранный язык для службы бронирования и продаж гостиничного продукта	36	36	36						
	Учебная практика	72						72		
	Производственная практика (по профилю специальности), часов <i>(если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</i>	72							72	
	Консультации по ПМ									
	Промежуточная аттестация по ПМ	6					6			
	Всего:	732	550	346	24	18	12	72	72	8

## 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, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1.		546
МДК 04.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта		546
Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	<p><b>Содержание</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.</li> <li>2. Контрольная работа (входной контроль)</li> <li>3. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей.</li> <li>4. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.</li> <li>5. Каналы продаж гостиничного продукта.</li> <li>6. Показатели оценки деятельности гостиницы.</li> <li>7. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.</li> <li>8. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.</li> <li>9. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.</li> </ol>	18
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	<p><b>Содержание</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Речевые стандарты при бронировании и продажах.</li> <li>2. Организация и ведение переговорного процесса.</li> <li>3. Понятие, цели, виды переговоров.</li> <li>4. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.</li> <li>5. Письменная коммуникация.</li> <li>6. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.</li> <li>7. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</li> <li>8. Понятие клиентоориентированности.</li> <li>9. Создание благоприятного положения (гудвилл).</li> <li>10. Работа с рекламациями и отзывами потребителей.</li> <li>11. Психологические модели потребительских мотиваций.</li> <li>12. Типы покупательских мотиваций и решений.</li> <li>13. <i>Стандарт качества обслуживания Критерии, оценивающие качество бронирования номера.</i></li> <li>14. <i>Стандарт приема заявок на бронирование по телефону.</i></li> </ol>	28
Тема 1.3. Технологический	<p><b>Самостоятельная работа</b> Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании</p>	2
	<b>Содержание</b>	<b>34</b>

цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах

1. Технологический цикл обслуживания гостей.
2. Бронирование. Определение и показатели бронирования.
3. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное.
4. Изучение способов гарантирования бронирования.
5. Способы бронирования мест в гостиницах.
6. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.
7. Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице.
8. Оформление заказов на бронирование номеров.
9. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним.
10. Формы, бланки заявок на бронирование.
11. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.
12. Виды отказов от бронирования. Ануляция при гарантированном и негарантированном бронировании.
13. Виды оплаты бронирования
14. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.
15. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.
16. Ознакомление с технологией on-line бронирования.
17. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.

**Практические занятия**

1. *Оформление заявок на бронирование. Письмо-заявка на бронирование номера.*
2. *Оформление заявки на бронирование на английском языке*
3. *Оформление письма подтверждения бронирования*
4. *Оформление письма подтверждения бронирования на английском языке*
5. *Оформление направления на размещение*
6. *Оформление гарантийного письма*
7. *Оформление гарантийного письма на английском языке*
8. *Оформление переподтверждения бронирования*
9. *Оформление бланка изменений в бронировании*
10. *Оформление отказа в размещении*
11. *Оформление отказа в размещении на английском языке*
12. *Оформление заявки на бронирование мест (Форма № 10-Г)*
13. *Расчет оплаты за проживание*
14. *Изучение и анализ требований к обслуживающему персоналу гостиниц в конкретных ситуациях.*
15. *Договоры с турфирмами*
16. *Талон на бронирование. Пример. Особенности заполнения.*
17. *Взаимодействие гостиниц с различными организациями.*
18. *Сумма комиссионных турфирме.*
19. *Подразделение служб на контактные и неконтактные.*
20. *Действия гостиницы в случае если забронированные номера остаются пустыми.*
21. *Основные должности и профессиональные обязанности персонала отдела бронирования.*
22. *Расположение службы бронирования.*
23. *Классификация персонала контактных служб.*
24. *Глобальные компьютерные системы бронирования.*

	<p>25. Система резервирования.</p> <p>26. Три варианта компьютерного бронирования.</p> <p>27. Разработка модели компетенций. Оценка эффективности исполнения работы продавца-консультанта</p> <p>28. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях</p> <p>29. Учёт психологических аспектов в обслуживании клиентов.</p> <p>30. Психометрическая концепция обслуживания.</p> <p>31. Управление человеческими ресурсами.</p> <p>32. Уровни клиентоориентированности, по которым движется компания.</p> <p>33. Отличия качественного и профессионального сервиса</p> <p>Самостоятельная работа</p> <p>Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.</p>		2
<p>Тема 1.4 Особенности работы с клиентами</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сегментирование клиентов.</li> <li>2. Формирование и ведение базы данных.</li> <li>3. Определение целевых групп клиентов.</li> <li>4. Программы лояльности; клиентские мероприятия.</li> <li>5. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.</li> <li>6. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.</li> <li>7. Прямые и не прямые каналы бронирования</li> <li>8. Презентация услуг гостиницы.</li> <li>9. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.</li> <li>10. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.</li> </ol> <p>Практические занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.</li> <li>2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</li> <li>3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем</li> <li>4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ</li> <li>5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ</li> <li>6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ</li> <li>7. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ</li> <li>8. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия</li> <li>9. Формирование пакетов услуг гостиницы</li> <li>10. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие</li> <li>11. Формирование программ лояльности клиентов</li> </ol> <p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.</li> <li>2. Изучение правил заполнения бланков бронирования.</li> <li>3. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками.</li> <li>4. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).</li> <li>5. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.</li> </ol>	20	22
<p>Тема 1.5. Документация службы бронирования и продаж.</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.</li> <li>2. Изучение правил заполнения бланков бронирования.</li> <li>3. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками.</li> <li>4. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).</li> <li>5. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.</li> </ol>		34

	<p>6. Контрольная работа (оперативный контроль)</p> <p>7. Бронирование спальных мест (хостельное размещение).</p> <p>8. Бронирование номера (гостиничное размещение).</p> <p>9. Карта бронирования. Реквизиты, правила оформления.</p> <p>10. Подтверждение о бронировании.</p> <p>11. Автоматизированные системы управления в гостиницах.</p> <p>12. Система Hotel-2000</p> <p>13. Система «Меридиан-1»</p> <p>14. Компьютерные системы централизованного управления гостиничным комплексом.</p> <p>15. Дополнительные операции Internet. Возможность просмотра плана номера и плана гостиницы; возможность заказа дополнительных услуг; возможность ознакомиться с планом города и работой транспорта (метро, автобус, такси).</p> <p>16. Рынок автоматизированных систем управления.</p> <p>17. Виды и технологии использования пакетов современных прикладных программ.</p>	28
	<p>Практические занятия</p> <p>1. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков.</p> <p>2. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования</p> <p>3. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.</p> <p>4. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.</p> <p>5. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</p> <p>6. Оформление бланка гарантии бронирования</p> <p>7. Оформление бланков подтверждения при негарантированном бронировании</p> <p>8. Оформление бланка отмены бронирования</p> <p>9. Оформление бланка гарантии бронирования на английском языке</p> <p>10. Оформление бланков подтверждения при негарантированном бронировании на английском языке</p> <p>11. Оформление бланка отмены бронирования на английском языке</p> <p>12. Оформление бланка изменений в бронировании</p> <p>13. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</p> <p>14. Технологии on-line бронирования.</p>	20
<p>Тема. 1.6 Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия</p>	<p>Содержание</p> <p>1. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.</p> <p>2. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.</p> <p>3. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.</p> <p>4. Эффективная цена-понятие, значение.</p> <p>5. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены.</p> <p>6. Аналоговые методы, интуитивный метод.</p> <p>7. Метод низких цен. Метод высоких цен.</p> <p>8. Метод тарифных планов.</p> <p>9. Управление доходами в гостиничном бизнесе: концептуальные особенности.</p> <p>10. Особенности метода управления доходами в гостиничном бизнесе.</p>	20

	<p>Практические занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.</li> <li>2. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг</li> <li>3. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.</li> <li>4. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе</li> <li>5. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.</li> <li>6. Тарифы, применяемые в гостиничном бизнесе</li> <li>7. <i>Стратегия 1. Фокусирование внимания на цене при уравновешивании спроса и предложения продукта.</i></li> <li>8. <i>Стратегия 2. При ценообразовании, особенно текущем, потребности рынка являются основополагающими.</i></li> <li>9. <i>Стратегия 3. Дифференциация рынка: осуществлять продажи следует не на всем рынке, а в отдельных его сегментах.</i></li> <li>10. <i>Стратегия 4. Сохранение продуктов и услуг отеля для более дорогих клиентов.</i></li> <li>11. <i>Стратегия 5. Основной для принятия решений должна являться исключительно достоверная и точная информация о рынке.</i></li> <li>12. <i>Стратегия 6. Определение потребительского цикла каждого из продуктов отеля.</i></li> <li>13. <i>Стратегия 7. Постоянный мониторинг и контроль использования всех ин-струментов увеличения доходов отеля.</i></li> <li>14. <i>Анализ поведенческих характеристик потребителей услуг.</i></li> <li>15. <i>Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля.</i></li> <li>16. <i>Технологии максимизации доходов номерного фонда отеля.</i></li> <li>17. <i>Возможности оптимизации затрат отеля.</i></li> </ol>	36
<p>Тема 1.7 Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями.</li> <li>2. Виды передаваемой информации и каналы связи.</li> <li>3. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.</li> <li>4. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.</li> </ol> <p>Практические занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Профессиональная автоматизированная программа.</li> <li>2. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</li> <li>3. 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.</li> <li>4. <i>Разработка структуры отеля</i></li> <li>5. <i>Решение задач «Ошибки оператора по бронированию».</i></li> <li>6. <i>Составление организационной структуры гостиницы</i></li> <li>7. Передача информации другим службам отеля</li> </ol> <p>Самостоятельная работа</p> <p>Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке</p>	8
		14
		2

<p>Тема 1.8 Тенденции и перспективы развития организации продаж гостиничного продукта</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ источников спроса гостиниц</li> <li>2. Роль и место организации продаж в сфере гостиничных услуг, как объекта исследования.</li> <li>3. Факторы, влияющие на состояние и развитие организации продаж гостиничного продукта в России и регионах</li> <li>4. Современные тенденции развития технологий продаж в мировой индустрии гостеприимства</li> <li>5. Современные тенденции развития организации продаж гостиничного продукта в РФ</li> <li>6. Перспективы развития организации продаж гостиничного продукта</li> <li>7. Контрольная работа (рубежный контроль)</li> </ol>	<p>12</p>
	<p>Практические занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Исследование основных терминов и понятий организации продаж в сфере гостиничного бизнеса</li> <li>2. Ознакомление с требованиями к специалисту по маркетингу</li> <li>3. Современные аспекты управления продажами гостиничного продукта</li> <li>4. Изучение должностной инструкции маркетолога</li> <li>5. Составление должностной инструкции маркетолога</li> <li>6. Позиционирование рынка</li> <li>7. Выявление особенностей окружающей среды предприятия</li> <li>8. Отличие организации личной продажи гостинично-ресторанных услуг от организации продаж товаров и других видов услуг.</li> <li>9. Индивидуальные особенности потребителей гостиничных продуктов</li> <li>10. Потребители гостиничного продукта, особенности их поведения</li> <li>11. Изучение особенностей личной продажи гостиничного продукта</li> <li>12. Каналы распространения гостиничного продукта</li> <li>13. Ключевой элемент продаж гостиничного продукта</li> <li>14. Технология и организация личных продаж гостиничного продукта</li> <li>15. Современные методы продаж</li> <li>16. Методические основы изучения организации агентской продажи гостиничного продукта.</li> <li>17. Формы организации и основные направления исследований агентской продажи</li> <li>18. Определение критериев эффективности организации агентской продажи гостиничного продукта</li> <li>19. Договор элтомента.</li> <li>20. Организация расчетов за проданные гостиничные услуги</li> <li>21. Размер агентской комиссии</li> <li>22. Изучение процедур и операций агентской продажи гостиничного продукта</li> <li>23. Факторы, оказывающие влияние на формирование цен.</li> <li>24. Использование ценовых скидок</li> <li>25. Виды скидок и причины их предоставления.</li> <li>26. Отличительные особенности каналов сбыта</li> <li>27. Агентский договор</li> <li>28. Cross-selling в процессе продажи гостиничных услуг</li> <li>29. Cross-selling в процессе продажи гостиничных услуг. Разработка процедур и операций</li> <li>30. Маркетинговые стратегии, применяемые предприятиями размещения в деятельности на внешнем рынке.</li> <li>31. Разработка мероприятий по cross-selling</li> <li>32. Разработка мероприятий по down-selling</li> <li>33. Разработка мероприятий по up-selling</li> </ol>	<p>66</p>



<p>Тема 1.9 Лояльность клиентов и программа ее повышения.</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Туроператорская деятельность</li> <li>2. Виды организации продаж туроператора на рынке гостинично-ресторанных услуг</li> <li>3. Сбыт гостиничных продуктов</li> </ol>	<p>6</p>
	<p>Практические занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Процедуры и операции продаж гостиничного продукта туроператором</li> <li>2. Определение критериев эффективности продаж гостиничного продукта туроператором</li> <li>3. Специфика рекламы услуг гостиницы и гостиничного продукта</li> <li>4. Изучение процедур и операций продажи гостиничного продукта туроператором</li> <li>5. Каналы сбыта гостиничных услуг</li> <li>6. Проблемы организации продаж гостиничного продукта туроператором</li> <li>7. Выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности</li> <li>8. Формулировка содержания рекламных материалов</li> <li>9. Целевые контактные аудитории и классификация клиентов.</li> <li>10. Выявление потребностей целевой группы потребителей на гостиничные услуги</li> <li>11. Основные тенденции и методы анализа лояльности клиентов турагентств и разработка программ ее повышения в сфере продаж гостиничного продукта.</li> <li>12. Повышение лояльности клиентов турагентств</li> <li>13. Методы эффективной работы с клиентами</li> <li>14. Построение системы лояльности клиентов</li> <li>15. Стратегии повышения лояльности клиентов</li> <li>16. Анализ особенностей поведения потребителей услуг</li> <li>17. Разработка программы повышения лояльности клиентов турагентств</li> <li>18. Разработка программы повышения привлекательности и доступности услуг гостиничных предприятий</li> <li>19. Целевые контактные аудитории и классификация клиентов турагентств</li> <li>20. Сбыт, сбытовая политика и канал товародвижения Стимулирование сбыта</li> <li>21. Пять правил программ лояльности клиентов</li> <li>22. Сбор и анализ информации о ценах</li> <li>23. Классификация клиентов туроператора</li> <li>24. Целевые контактные аудитории</li> <li>25. Методы анализа основных тенденций развития продаж гостиничного продукта и лояльности клиентов туроператора</li> <li>26. Разработка программы повышения лояльности клиентов туроператора в сфере продаж гостиничного продукта</li> <li>27. Построение систем лояльности клиентов туроператоров</li> <li>28. Факторы, способствующие расширению продуктовой линейки гостиничного продукта и выход предприятий размещения на смежный рынок медицинского и оздоровительного туризма</li> <li>29. Развитие рыночного сегмента медицинского туризма в гостиничном бизнесе России.</li> <li>30. Инновационные методы обеспечения роста продаж гостиничных продуктов и услуг на смежных рынках</li> <li>31. «Check-Up» - программы</li> <li>32. Методы сегментации</li> <li>33. Анализ жизнедеятельности гостиниц</li> <li>34. Методы продвижения гостиничного продукта</li> <li>35. Разработка программы лояльности клиентов туроператора</li> <li>36. Программы лояльности клиентов: принципы, характеристики</li> </ol>	<p>78</p>

<p>37. Анализ гостиничных пакетов</p> <p>38. Программа повышения лояльности розничных клиентов</p> <p>39. Составление анализа каналов сбыта гостиничных услуг</p>	<p>Самостоятельная работа</p> <p>Составление программы лояльности клиентов</p>	2
<p><b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе</b></p>	<p>Цель и значение курсовой работы. Требования к оформлению курсовой работы.</p> <p>Содержание курсовой работы. Введение. Обоснование выбора темы, объект, предмет, цель, задачи, методы, практическая значимость.</p> <p>Подбор материала для выполнения курсовой работы.</p> <p>Выполнение теоретической части курсовой работы. Теоретическое обоснование состояния проблемы исследования.</p> <p>Подбор материала для выполнения курсовой работы. Исследование состояния проблемы в современной практике</p> <p>Тенденции и перспективы развития исследуемой проблемы в гостиничном бизнесе в РФ и мире</p> <p>Выполнение практической части курсовой работы. Анализ проблемы исследования на примере гостиничного предприятия.</p> <p>Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами</p> <p>Анализ и оценка практического материала по выбранной теме</p> <p>10. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации службы бронирования и продаж гостиничного продукта</p> <p>11. Формирование выводов и предложений по исследуемой тематике</p> <p>12. Оформление курсовой работы.</p>	24
<p><b>Тематика курсовых работ</b></p>	<p>1. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения</p> <p>2. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы</p> <p>3. Значение Онлайн-бронирования. Анализ гостиниц и туристических комплексов Краснодарского края, осуществляющих онлайн-бронирование.</p> <p>4. Анализ организации работы службы бронирования в гостинице</p> <p>5. Система бронирования гостиничных услуг. Бронирование - как важный канал сбыта</p> <p>6. Анализ жалоб и конфликтов при бронировании гостиничных услуг, способы разрешения конфликтов</p> <p>7. Анализ работы службы бронирования в гостинице</p> <p>8. Компьютерные системы бронирования на предприятиях индустрии гостеприимства</p> <p>9. Анализ эффективности работы службы бронирования</p> <p>10. Особенности организации работы службы бронирования зарубежного отеля</p> <p>11. Взаимосвязь службы бронирования с другими службами отеля.</p> <p>12. Стандарты службы бронирования: значение, содержание, порядок разработки и утверждения.</p> <p>13. Требования к персоналу службы бронирования Российских гостиниц и зарубежных отелей.</p> <p>14. Договорные отношения гостиниц и туроператоров по вопросам бронирования номеров или мест в гостинице.</p> <p>15. Особенности бронирования номеров или мест в туристских комплексах и гостиницах, расположенных в курортных зонах.</p> <p>16. Интернет-бронирование: международные и российские системы бронирования.</p> <p>17. Разработка информационного материала для потребителей о бронировании гостиничных услуг.</p> <p>18. Изучение особенностей правового регулирования онлайн-бронирования в Российской Федерации.</p> <p>19. Проблемы и перспективы использования систем бронирования для повышения эффективности обслуживания туризма.</p> <p>20. Международные системы бронирования.</p> <p>21. Анализ особенностей поведения потребителей услуг.</p> <p>22. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса на гостиничные услуги</p> <p>23. Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг</p> <p>24. Особенности позиционирования гостиничного продукта.</p> <p>25. Выбор средств распространения рекламы в гостиничном бизнесе</p>	

<p>26. Формирование рекламных материалов гостиничного предприятия</p> <p>27. Анализ сайтов гостиничных предприятий г. Армавир</p> <p>28. Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия</p> <p>29. Организация рекламной деятельности.</p> <p>30. Средства стимулирования продаж.</p> <p>31. Стимулирование сбыта в системе продвижения товаров и услуг</p> <p>32. Маркетинговые коммуникации: их возможности и выбор в зависимости от стратегии маркетинга.</p> <p>33. Управление интегрированными маркетинговыми коммуникациями.</p> <p>34. Персональные продажи в системе продвижения товара.</p> <p>35. Оценка эффективности средств продвижения товара.</p> <p>36. Управление каналами распределения в системе маркетинга.</p> <p>37. Методы разработки рекламного бюджета.</p> <p>38. Маркетинговая логистика.</p> <p>39. Международный маркетинг.</p>		18
<b>Консультации</b>		6
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>		18
<b>Раздел 2.</b>		6
МДК 04.02 Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		36
Тема 2.1 Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	<p><b>Содержание</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Служба бронирования. Структура. Персонал.</b></li> <li>2. <b>Контрольная работа (входной контроль)</b></li> <li>3. <b>Процедура бронирования. Отработка лексик в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования:</b> Иностраный гость хочет индивидуально забронировать себе номер;</li> <li>4. <b>Иностраный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;</b></li> <li>5. <b>Представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента;</b></li> <li>6. <b>Представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.</b></li> </ol>	12
Тема. 2.2. Организация взаимодействия с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	<p><b>Содержание</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.</b> Рассматриваются следующие ситуации: заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;</li> <li>2. <b>заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация бронировала номер категории VIP; заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация бронировала номера на время их командировки; заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.</b></li> <li>3. <b>Контрольная работа (оперативный контроль)</b></li> <li>4. <b>выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер самостоятельно;</b></li> <li>5. <b>выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;</b></li> <li>6. <b>выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; выезжает</b></li> </ol>	12

<p>Тема 2.3. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке</p>	<p>группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.</p> <p><b>Содержание</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер; иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;</li> <li>2. Контрольная работа (рубежный контроль)</li> <li>3. представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;</li> <li>4. представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;</li> <li>5. представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.</li> <li>6. Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.</li> </ol>	11
<p><b>Промежуточная аттестация по МДК 04.02 в форме дифференцированного зачета</b></p>		1
<p><b>Учебная практика</b></p>		72
<p><b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация рабочего места</li> <li>2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</li> <li>3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</li> <li>4. Оформление бронирования с использованием телефона</li> <li>5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</li> <li>6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</li> <li>7. Оформление индивидуального бронирования</li> <li>8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</li> <li>9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</li> <li>10. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</li> <li>11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> <li>12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</li> <li>13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и 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><b>Производственная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> <li>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</li> <li>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентом и потребителями</li> <li>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</li> </ol>		72

<p>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>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</p> <p>9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>13. Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>15. Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p><b>Промежуточная аттестация по ПМ в форме экзамена по модулю</b></p> <p><b>Всего</b></p>	<p>6</p> <p>732</p>
---	---------------------

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Для реализации программы профессионального модуля 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 Fidelio, Hogatex, Libra.

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

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

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

- компьютерные места обучающихся;
- компьютерное место преподавателя;

Технические средства обучения лингафонной лаборатории: лицензионное программное обеспечение, мультимедийный проектор, комплект обучающих дисков, ЭОР, ЖК панель, колонки.

В кабинете иностранного языка должен быть полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

- учебники (по количеству обучающихся в группе);
- словари (двуязычные, по количеству обучающихся в группе).

В кабинете необходимо предусмотреть достаточный комплект методической литературы для преподавателя, включающий специальную методическую литературу, программы обучения иностранному языку в данном учебном заведении, справочную литературу лингвистического характера, образовательный стандарт по иностранным языкам, паспорт кабинета.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, проводимую концентрированно.

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

Для реализации программы библиотечный фонд техникума имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

#### **3.2.1. Печатные издания**

1. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса = English for the hotel industry.,: учебное пособие для СПО- 12-е изд., стер. – М.: ИЦ «Академия», 2018 – 144 с.
2. Англо-русский, русско-английский словарь., Мюллер В.К. – Москва: Издательство АСТ, 2021 г.- 416 с.- (Популярный словарь).
3. Потапова Н.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, М.: Академия, 2017.

#### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, М, А, 2018 ([www.academia-moscow.ru](http://www.academia-moscow.ru))

#### **3.2.3. Дополнительные источники**

1. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах., Сорокина А.В.: учебное пособие, М.: Альфа-м, 2017, 304 с
2. Бизнес-курс английского языка. Словарь-справочник, Богацкий И.С., Дюканова Н.М.- 5-е изд., испр., Киев, ООО «ИП Логос-М», 2016, 352 с.

3. Английский язык. Сервис и туризм, королева Н.Е., учебное пособие, 5-е изд., Ростов, Феникс, 2011, 407, (Высшее образование) ISBN 978522218012

4. Англо-русский, русско-английский словарь с грамматическим приложением., Мюллер В.К. – Москва: «Стандарт», 2019г.- 640с.

5. Англо-русский, русско-английский словарь. Современная редакция 120 тысяч слов., Мюллер В.К. – Москва: «Стандарт», 2020 г.- 832 с.

#### **Журналы:**

1. Журнал «Гостиничное дело»2016
2. Журнал «Гостиничное дело»2017
3. Журнал «Гостиничное дело»2018
4. Журнал «Гостиничное дело»2019
5. Журнал « Иностранные языки в школе» 2016
6. Журнал « Иностранные языки в школе» 2017
7. Журнал « Иностранные языки в школе» 2018
8. Журнал « Иностранные языки в школе» 2019

### **3.3 Организация образовательного процесса**

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов. Студентам организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателя и предоставляется консультационная помощь.



Учебная и производственная практики завершают обучение профессионального модуля и проводятся концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля и сдача экзамена по междисциплинарному курсу.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на экзамене (квалификационном).

### **3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

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

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

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

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

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

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 Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Ролевая игра	Оценка процесса
	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Ролевая игра	Оценка процесса
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Собеседование	Оценка результата
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Ролевая игра	Оценка процесса
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Тестирование	Оценка результата

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

	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ЛР <sup>1</sup>	Выполнение работ в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Экспертное наблюдение

<sup>1</sup> В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по ПМ.04 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Грищенко О.С.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 04 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело/ 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 09.12.2016 №1552, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №44974 от 26.12.2016 г.).

В результате изучения программного материала обучающиеся овладеют знаниями и умениями по вопросам: осуществления мониторинга рынка гостиничных услуг; выделения целевого сегмента клиентской базы; сбора и анализа информации о потребностях целевого рынка; ориентации в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; разработки мероприятия по повышению лояльности гостей; выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и разработки мероприятий по ее повышению; планирования и прогнозирования продаж; проведения обучения персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

В структуру рабочей программы входят основные темы, предполагающих изучение особенностей гостиничного предприятия и получения знаний, посвященных бронированию и организации продаж.

Тематика практических занятий соответствует требованиям подготовки выпускника по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и содержанию рабочей программы.

Рабочая программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данному профессиональному модулю.

Содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области гостиничного сервиса.

Замечаний не имеется.

### **Заключение:**

Рабочая программа по ПМ.04 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

### **Рецензент**

Директор ТА «Mango»  
квалификация по диплому «бакалавр»  
по направлению подготовки «Туризм»



В.Н. Макеева

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по ПМ.04 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»  
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело,  
выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Грищенко О.С.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 04 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело/ 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 09.12.2016 №1552, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №44974 от 26.12.2016 г.).

В результате изучения программного материала обучающиеся овладеют знаниями и умениями по вопросам: осуществления мониторинга рынка гостиничных услуг; выделения целевого сегмента клиентской базы; сбора и анализа информации о потребностях целевого рынка; ориентации в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; разработки мероприятия по повышению лояльности гостей; выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и разработки мероприятий по ее повышению; планирования и прогнозирования продаж; проведения обучения персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

В структуру рабочей программы входят основные темы, предполагающих изучение особенностей гостиничного предприятия и получения знаний, посвященных бронированию и организации продаж.

Тематика практических занятий соответствует требованиям подготовки выпускника по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и содержанию рабочей программы.

Рабочая программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данному профессиональному модулю.

Содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области гостиничного сервиса.

Замечаний не имеется.

### **Заключение:**

Рабочая программа по ПМ.04 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

### **Рецензент**

Менеджер по туризму, ИП Матюхина Е.А.  
квалификация по диплому специалист  
по сервису и туризму



Матюхина Е.А. Богачева