

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Псковский государственный университет»**  
Филиал  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
**«Псковский государственный университет»**  
в г. Великие Луки Псковской области

**СОГЛАСОВАНО**

Заместитель директора  
по учебно-методической работе  
А.Э. Калиновская  
« 28 » 05 2019г



**УТВЕРЖДАЮ**

Директор филиала  
С.А. Катченков  
« 28 » 05 2019г

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

43.02.14 Гостиничное дело  
(на базе основного общего образования)

Форма обучения - очная

Квалификация выпускника – Специалист по гостеприимству

Великие Луки  
2019

Рассмотрена и одобрена на заседании цикловой комиссии гуманитарных, правовых и экономических дисциплин

Протокол № 3 от «12» ноября 2018 г.

Председатель цикловой комиссии  Григорьева Е.Л.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

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

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

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

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

## 1.2. 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**» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции:

### 1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
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.

### 1.2.2 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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	в: - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности
-------------------------	---

	<p>сотрудников службы бронирования и продаж;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <li>- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</li> <li>- виды отчетности по продажам.</li> </ul>

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

Всего часов – 497

Из них на освоение МДК

- МДК04.01 - 205 часов,

- МДК04.02 – 58 часов

на практики:

- учебную 108 часов

- производственную 108 часов

проведение промежуточной аттестации – 18 часов

## 2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования МДК	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		Проведение демонстрационного экзамена
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа)*, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 4.1.-ПК 4.3. ОК 1- ОК10	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	<b>205</b>	195	70	24	10	10			
ПК 4.1.-ПК 4.3. ОК 1- ОК10	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	<b>58</b>	58	58						
ПК 4.1.-ПК 4.3. ОК 1- ОК10	Учебная практика, часов	<b>108</b>						108		
ПК 4.1.-ПК 4.3. ОК 1- ОК10	Производственная практика (по профилю специальности), часов	<b>108</b>							108	
	Проведение демонстрационного экзамена	<b>18</b>								18
	<b>Всего:</b>	<b>497</b>	<b>253</b>	<b>128</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>18</b>

## 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
<b>МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</b>		<b>171</b>
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж</b>		<b>24</b>
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	<p><b>Содержание</b></p> <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>8</b>
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	<p><b>Содержание</b></p> <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>16</b>
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах</b>		<b>122</b>
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей	<p><b>Содержание</b></p> <p>Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования</p>	<b>20</b>
		4

при бронировании и продажах	бронирования.	
	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице.	4
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	4
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	4
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологии использования пакетов современных прикладных программ	2
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	<b>Содержание</b>	<b>20</b>
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	4
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	4
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования	6
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	6
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>22</b>
	1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2
	2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2
	3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	2
	4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2
	5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	2
	6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2
7. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2	
8. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2	
9. Формирование пакетов услуг гостиницы	2	
10. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2	
11. Формирование программ лояльности клиентов	2	
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	4



продаж.	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	4
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	4
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>24</b>
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	8
	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	8
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	8
Тема 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	4
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	4
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	4
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>10</b>
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг	2
	Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.	4
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе	2
	<b>Тематика лабораторных работ</b>	<b>2</b>
Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	2	
<b>Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж</b>		<b>25</b>
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	<b>Содержание</b>	<b>13</b>
	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	4
	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	4
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	5

	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>12</b>
	Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.	6
	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.	6
<b>МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж</b>		<b>58</b>
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж</b>		<b>20</b>
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском/ немецком языке	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>20</b>
	Служба бронирования. Структура. Персонал. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: иностранец хочет индивидуально забронировать себе номер; иностранец 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; представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах</b>		<b>20</b>
Тема. 2.1. Организация взаимодействия сотрудников с гостями	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>20</b>
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и	

<p>при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском/ немецком языке</p>	<p>выписки на английском/ немецком языке</p> <p>Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском/ немецком языке.</p> <p>Рассматриваются следующие ситуации:</p> <p>заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;</p> <p>заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;</p> <p>заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;</p> <p>заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;</p> <p>заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.</p> <p>выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;</p> <p>выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;</p> <p>выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;</p> <p>выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;</p> <p>выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер;</p> <p>выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.</p>	
<p><b>Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж</b></p>		<p><b>18</b></p>
<p>Тема 3.1. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на английском/ немецком языке</p>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на английском/ немецком языке при взаимодействии с иностранными гостями.</p> <p>Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на английском/ немецком языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.</p> <p><b>Тематика практических занятий</b></p> <p>Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях:</p> <p>иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер;</p> <p>иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;</p> <p>представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;</p> <p>представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;</p>	<p><b>16</b></p>

	<p>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.</p>	
	<p><b>Тематика лабораторных работ</b></p> <p>Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.</p>	<b>2</b>
<p><b>Учебная практика</b> <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. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</li> <li>11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> <li>12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</li> <li>13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> <li>14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</li> <li>15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</li> <li>16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</li> <li>17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</li> <li>18. Создание отчетов по бронированию</li> <li>19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</li> </ol>	<b>108</b>
<p><b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> <li>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</li> <li>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</li> </ol>	<b>108</b>

<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</li> <li>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>8. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</li> <li>9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</li> <li>10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</li> <li>11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> <li>12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров</li> <li>13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</li> <li>14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> <li>15. Внесение изменений в заказ на бронирование</li> <li>16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</li> <li>17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</li> <li>18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</li> <li>19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</li> <li>20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ol>	
<p><b>Тематика курсовых работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация работы службы бронирования в гостинице (на примере конкретной гостиницы)</li> <li>2. Анализ процесса бронирования гостиничных услуг</li> <li>3. Совершенствование технологии бронирования номеров в гостинице</li> <li>4. Способы бронирования. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице</li> <li>5. Договорная основа взаимодействия в процессе бронирования</li> <li>6. Формирование цены на гостиничные продукты</li> <li>7. Ценообразование в гостинице: понятие, этапы разработки. Методы формирования цены</li> <li>8. Методы стимулирования и повышения мотивации персонала службы бронирования и продаж</li> <li>9. Эффективность работы персонала гостиницы по продажам</li> <li>10. Конкурентоспособность гостиничных предприятий</li> <li>11. Качество гостиничных услуг и категоризация гостиничных предприятий</li> <li>12. Анализ рынка гостиничных услуг и перспективы его развития</li> <li>13. Реклама в системе маркетинговых коммуникаций гостиницы.</li> <li>14. Организация продаж гостиничного продукта</li> <li>15. Управление доходами и тарифные политики в гостиничном бизнесе.</li> <li>16. Качество услуг – как основная составляющая маркетинга</li> </ol>	
<p><b>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе</b></p>	<p><b>24</b></p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выбор темы курсовой работы</li> <li>2. Основные требования к оформлению работы</li> <li>3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.</li> <li>4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.</li> <li>5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы.</li> <li>6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.</li> <li>7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.</li> <li>8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками</li> <li>9. Основные правила к написанию заключения</li> <li>10. Индивидуальные консультации.</li> <li>11. Защита курсовой работы.</li> </ol>	
<p><b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование выполнения курсовой работы</li> <li>2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы</li> <li>3. Изучение литературных источников.</li> <li>4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части</li> <li>5. Изучение практических материалов</li> <li>6. Подготовка к защите курсовой работы</li> </ol>	<b>10</b>
<b>Промежуточная аттестация – демонстрационный экзамен</b>	<b>18</b>
<b>Всего</b>	<b>497</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Оборудование: 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.
	Тренажерный комплекс - стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования Оборудование: комплексная автоматизированная система управления отелем; персональный компьютер; стойка ресепшн; телефон; многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс); сейф; POS-терминал; шкаф для папок; детектор валют; лотки для бумаги.
Кабинет иностранного языка	Демонстрационное оборудование: мобильное мультимедийное оборудование (ноутбук ACER, ASUS мультимедиа-проектор, проекционный экран), учебно-наглядные пособия (в электронном виде). Комплект демонстрационных плакатов и стендов, комплект «Аудиозаписи». Мобильная лингафонная система Диалог- М. Комплект методической литературы для преподавателя, включающий специальную методическую литературу, программы обучения иностранному языку, справочная литература лингвистического характера, образовательный стандарт по иностранным языкам, паспорт кабинета
Лаборатория информационных технологий в профессиональной деятельности	Демонстрационное оборудование: мультимедийное оборудование (компьютер – 15 шт., мультимедиа-проектор, принтер, сканер, проекционный экран, комплект интерактивного оборудования), учебно-наглядные пособия (в электронном виде). АРМ-преподавателя; АРМ-студента. Локальная сеть; подключение к глобальной сети Интернет; профессиональные информационные системы Fidelio, Nogateх, Libra. Учебная мебель. Комплект демонстрационных стендов.
Лингафонная лаборатория	Демонстрационное оборудование: мобильное мультимедийное оборудование (ноутбук ACER, мультимедиа-проектор, проекционный экран), учебно-наглядные пособия (в электронном виде). Комплект демонстрационных плакатов и стендов, комплект обучающих дисков, комплект «Аудиозаписи». Мобильная лингафонная система Диалог - М.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе:

##### 3.2.1 Печатные издания

1. Ишимцева К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства. – М.: ИНФРА-М, 2015.
2. Кравченко А.П. Немецкий язык для колледжей. – Ростов н/Д.: Феникс, 2014.

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

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. —

Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

### **3.2.3 Дополнительные источники**

1. Агабекян И.П. Английский язык. –Ростов н/Д.: Феникс, 2015.
2. Нуреева Д.Н. English for Service and Tourism (Английский язык. Сервис и туризм) [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Д.Н. Нуреева. — Электрон. текстовые данные. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2014. — 139 с. — 978-5-7882-1616-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61947.html>
3. Практическая грамматика немецкого языка [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений всех специальностей / В. С. Григорьева, В. В. Зайцева, И. Е. Ильина, Е. К. Теплякова. — Электрон. текстовые данные. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2014. — 96 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64162.html>
4. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>

### **3.3. Организация образовательного процесса**

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

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

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

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 отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах.

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, составляет не менее 25 процентов.

## **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 Собеседование Экзамен	Оценка процесса Оценка результатов
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	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 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Оценка результата	Экспертная оценка техники выполнения упражнений

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

**Разработчики:**

Филиал ПсковГУ в г. Великие Луки  
Псковской области, председатель  
цикловой предметной комиссии

Генеральный директор,  
ООО «Гостинично-ресторанный комплекс  
«Амарис»»

**Эксперты:**

Директор по маркетингу,  
ООО «Гостинично-ресторанный комплекс  
«Амарис»»

Руководитель гостиницы «Юбилейная»

 Е.Л. Григорьева



 А.С. Давыдов

 Л.Г. Беляжонок

