



**УТВЕРЖДЕНО:**

Педагогическим советом Колледжа

Протокол №5 от «28» января 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы  
бронирования и продаж**

**основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального  
образования – программы подготовки специалистов среднего звена**

**по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело**

**Квалификация: специалист по гостеприимству**

**год начала подготовки: 2022**

**Разработчики:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>	<i>Желтенков Н.К.</i>
<i>Преподаватель</i>	<i>Чернов А.С.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>	<i>Варламова А.В.</i>


**Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:**

должность	должность, ФИО
<i>директор "Старая гостиница Лавры" (ООО "Маковец")</i>	<i>Лагодина Л.Г.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 2

## 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**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 3

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ


### Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

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

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

##### 1.1.1. Перечень общих компетенций:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 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 языках

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 4

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	<b>Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</b>
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей


1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;</li> <li>- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта;</li> <li>- определения 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 гостиницы;</li> <li>- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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 гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;</li> <li>- способы управления доходами гостиницы;</li> <li>- особенности спроса и предложения в гостиничном деле;</li> <li>- особенности работы с различными категориями гостей;</li> <li>- методы управления продажами с учетом сегментации;</li> <li>- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</li> <li>- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;</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>

#### 1.1.4. Личностные результаты

Код	Наименование общих компетенций
ЛР	<b>Определяются в соответствии с программой воспитания</b>
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>
ЛР 14	Демонстрирует профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР 15	Выполняющий трудовые функции в сфере <i>гостиничного дела</i>
ЛР 16	Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях
ЛР 17	Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 6

ЛР 18	Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности
ЛР 19	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>
ЛР 20	Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.
ЛР 21	Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях

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

Всего часов 445 ч.

в том числе в форме практической подготовки 156 ч.

Из них на освоение МДК 289 ч.

в том числе самостоятельная работа 29 ч.

практики, в том числе учебная 72 ч.

производственная 72 ч.

*Промежуточная аттестация 26*



## 2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем профессионального модуля, ак. час.									
		Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа <sup>1</sup>
				Обучение по МДК				Практики		Консультации <sup>2</sup>	
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная		
Промежут. аттест.	Лабора. и практ. занятий	Курсовых работ (проектов) <sup>3</sup>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 4.1., ОК 1-ОК 5, ОК 7 - ОК 11	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	108	6	52		42			72		8
ПК 4.2., ОК 1-ОК 5, ОК 7 - ОК 11	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	208		146		52					14

<sup>1</sup> Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса.

<sup>2</sup> Консультации вставляются в случае отсутствия в учебном плане недель на промежуточную аттестацию по модулю.

<sup>3</sup> Данная колонка указывается только для специальностей СПО.



ПК 4.3., ОК 1-ОК 5, ОК 7 - ОК 11	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	101	6	46		26	38			7	
ПК 4.1., ПК 4.2., ПК 4.3., ОК 1-ОК 5, ОК 7 - ОК 11	Учебная практика, часов	72	72					72			
ПК 4.1., ПК 4.2., ПК 4.3., ОК 1-ОК 5, ОК 7 - ОК 11	Производственная практика, часов	72	72								
ПК 4.1., ПК 4.2., ПК 4.3., ОК 1-ОК 5, ОК 7 - ОК 11	Консультации	2							2		
ПК 4.1., ПК 4.2., ПК 4.3., ОК 1-ОК 5, ОК 7 - ОК 11	Промежуточная аттестация	26									
	<b>Всего:</b>	<b>445</b>	<b>156</b>	<b>244</b>	<b>26</b>	<b>120</b>	<b>38</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>2</b>	<b>29</b>





## 2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ) 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия в т.ч. практическая подготовка, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект), (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж</b>		<b>60</b>
<b>МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>		<b>36</b>
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	<b>Содержание</b> 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. 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.	<b>8</b>
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	<b>Содержание</b> Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. Модели кросскультурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских	<b>6</b>



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 10

	мотиваций и решений.	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>4</b>
	Презентация профессиограммы сотрудников службы бронирования и продаж.	
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b> по МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		<b>6</b>
✓	Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж.	
✓	Составление профессиограммы сотрудника службы бронирования и продаж.	
✓	Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.	
✓	Составление алгоритма работы с гостем по телефону.	
✓	Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	
✓	Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта.	
✓	Определение задач управления каналами продаж (сбыта).	
✓	Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг.	
✓	Техники, повышающие эффективность телефонного разговора.	
✓	Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.	
Курсовой проект		12
<b>МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж</b>		24
Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями	<b>Содержание</b>	22
	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;	



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 11

	представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b> по МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		<b>2</b>
✓ Составление алгоритма работы с гостем по телефону.		
✓ Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.		
✓ Составить презентацию, отражающую Особенности проведение переговоров с представителями разных стран.		
✓ Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.		
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах</b>		<b>160</b>
<b>МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>		<b>132</b>
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	<b>Содержание</b> Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ	<b>18</b>
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	<b>Содержание</b> Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение	<b>12</b>



	целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. 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 Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>8</b>
	1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	
	2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	
	3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	
	4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	
	5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	
	6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	
	7. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	
	8. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	
	9. Формирование пакетов услуг гостиницы	
	10. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	
	11. Формирование программ лояльности клиентов	
	12. Решение ситуационных задач	
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	<b>Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка</b> Практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему: " Особенности работы службы бронирования и продаж с клиентами гостиницы "	<b>6</b>
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и	<b>Содержание</b> Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.	<b>10</b>



продаж.	Изучение правил заполнения бланков бронирования.	
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>28</b>
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	<b>Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка</b>	<b>6</b>
	Практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему: "Документация службы бронирования и продаж "	
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>16</b>



	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	
Курсовой проект		14
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2</b> МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		12
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса в РФ.</li><li>✓ Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в гостинице».</li><li>✓ Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле».</li><li>✓ Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле».</li><li>✓ Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле.</li><li>✓ Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий.</li><li>✓ Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора.</li><li>✓ Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования.</li><li>✓ Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления».</li><li>✓ Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы».</li><li>✓ Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования».</li><li>✓ Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним».</li><li>✓ Разработка презентации гостиничного продукта.</li><li>✓ Составление программы лояльности клиентов.</li></ul>		
<b>МДК 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и</b>		28



<b>продаж</b>		
Тема. 2.1. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при бронировании номеров	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>26</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 выписки на английском языке. Решение ситуационных задач.	
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2</b>		<b>2</b>
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Презентация службы бронирования на иностранном языке.</li><li>✓ Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы.</li><li>✓ Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.</li><li>✓ Разработка презентации гостиничного продукта.</li></ul>		
<b>Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж</b>		<b>53</b>
<b>МДК 04.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>		<b>33</b>
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	
	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	
<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>		<b>2</b>



	<p>Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.</p>	
	Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка	4
	Практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему: "Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы "	
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3</b>		7
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		
✓ Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании.		
✓ Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию».		
✓ Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании»		
✓ Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.		
Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице.		
Курсовой проект		12
<b>МДК 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж</b>		20
Тема 3.1. Речевые	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	20





<p>стандарты, используемые при бронировании и продажах</p>	<p>Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи. 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; представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; 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 курсовых проектов:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Принципы организации деятельности службы бронирования гостиницы.</li><li>2. Роль и назначение служб бронирования для предприятий индустрии гостеприимства.</li><li>3. Анализ технологии бронирования гостиничных услуг в гостинице .</li><li>4. Анализ должностных обязанностей менеджера по бронированию.</li><li>5. Анализ функциональных обязанностей менеджера по бронированию согласно внутриорганизационным документам гостиничного предприятия.</li><li>6. Анализ актуальных видов бронирования гостиничных услуг.</li><li>7. Особенности бронирования номеров–мест для различных категорий граждан.</li><li>8. Анализ видов заявок по бронированию и их применение на примере гостиницы....</li><li>9. Особенности информирования потребителя о бронировании в гостинице 4*.</li></ol>		



<p>10. Материально-техническое оснащение рабочей зоны менеджера служб бронирования. 11. Инновационные технологии, используемые в работе служб бронирования гостиницы. 12. Анализ технологий работы службы бронирования с турагентскими и туроператорскими компаниями. 13. Анализ организации взаимодействия служб бронирования с другими службами отеля. 16. Разработка практических рекомендаций по ведению телефонных переговоров менеджерами служб бронирования. 17. Этика и психология делового общения в работе менеджера по бронированию.</p>	
<p><b>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту</b> <i>1. Выбор темы курсового проекта 2. Основные требования к оформлению работы 3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата. 4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсового проекта. Правила изложения и представления материала. 5. Основные требования к написанию практической части курсового проекта. 6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами. 7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. 8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками 9. Основные правила к написанию заключения 10. Индивидуальные консультации. 11. Защита курсового проекта</i></p>	<p>38</p>
<p><b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> 1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 4. Оформление бронирования с использованием телефона</p>	<p>72</p>



5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора
6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
7. Оформление индивидуального бронирования
8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования
10. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров
11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование
13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования
15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.
16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам
17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
18. Создание отчетов по бронированию
19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.

### **Производственная практика**

#### **Виды работ**

1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
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



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 20

9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	
10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	
11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	
12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров	
13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	
14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	
15. Внесение изменений в заказ на бронирование	
16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	
17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	
18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	
19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	
20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
<b>Консультация</b>	<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>14</b>
<b>Аттестация по модулю</b>	<b>12</b>
<b>Всего</b>	<b>445</b>



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Реализация программы требует наличия учебного кабинета - Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Оборудование кабинетов: специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья. Доска. Набор учебно – наглядных пособий.

Реализация программы требует наличия тренажерного комплекса: «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».

Оборудование тренажерного комплекса «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»: специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Система управления гостиницей Logus HMS. Персональный компьютер. Стойка ресепшн. Телефон. Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс). Сейф. POS-терминал. Шкаф для папок. Детектор валют. Лотки для бумаги. Доска. Набор учебно – наглядных пособий

Реализация программы требует наличия лаборатории - "Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)":

Оборудование лаборатории "Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)": кровать одноместная – 2 штуки. Прикроватная тумбочка – 2 штуки. Настольная лампа (напольный светильник) - 1 штука. Бра – 2 штуки. Мини – бар - 1 штука. Стол - 1 штука. Кресло - 2 штуки. Стул - 1 штука. Зеркало - 1 штука. Шкаф - 1 штука. Телефон - 1 штука. Верхний светильник - 1 штука. Кондиционер - 1 штука. Телевизор - 1 штука. Гладильная доска - 1 штука. Утюг - 1 штука. Пылесос - 1 штука. Душевая кабина - 1 штука. Унитаз - 1 штука. Раковина - 1 штука. Зеркало в ванной комнате - 1 штука. Одеяло – 2 штуки. Подушка – 6 штук. Покрывало – 2 штуки. Комплект постельного белья – 4 комплекта. Шторы -2 штуки. Напольное покрытие - 1 штука. Укомплектованная тележка горничной - 1 штука. Ершик для унитаза - 1 штука. Ведерко для мусора - 1 штука. Держатель для туалетной бумаги - 1 штука. Стакан - 2 штуки. Полотенце для лица – 2 штуки. Полотенце для тела – 2 штуки. Полотенце для ног – 2 штуки. Салфетка на раковину - 2 упаковки. Полотенце коврик – 2 штуки Индивидуальные косметические принадлежности - 2 комплекта.

Реализация программы модуля предполагает учебную и производственную практику.

#### **Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:**

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

#### 1. Основная литература:

1. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 256 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-409-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473487>
2. Английский язык для индустрии гостеприимства: учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5a9e593b437e42.26494231](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a9e593b437e42.26494231). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>
3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
4. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>
5. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>

#### 2. Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>
2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>
4. Ключевская, И. С. Технология формирования и продвижения гостиничного продукта : учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 346 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1225039. - ISBN 978-5-16-016737-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1225039>
5. Чудновский, А.Д., Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве. : учебник / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. — Москва : КноРус, 2020. — 319 с. — ISBN 978-5-406-07359-9. — URL:<https://book.ru/book/932088>



### 3. Электронные издания (электронные ресурсы):

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

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля, личностных результатов	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Оценка результатов Оценка процесса. Оценка результатов.	Ситуационные задачи Практическая работа Собеседование
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Оценка результатов Оценка процесса. Оценка результатов.	Ситуационные задачи Практическая работа Собеседование
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Оценка результатов Оценка процесса. Оценка результатов.	Ситуационные задачи Практическая работа Собеседование
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование





ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности		
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках		
ЛР 13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 14. Демонстрирует профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 15. Выполняющий трудовые функции в сфере <i>гостиничного дела</i>	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 16. Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа





ЛР 17. Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 18. Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 19. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 20. Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 21. Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа