



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	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
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"> - планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; - разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; - выявления конкурентоспособности гостиничного продукта; - определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; - выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 5

	<ul style="list-style-type: none"> - планировать и прогнозировать продажи; - проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж
Знать	<ul style="list-style-type: none"> - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном деле; - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учетом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; - методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности по продажам

1.1.4. Личностные результаты

Код	Наименование общих компетенций
ЛР	Определяются в соответствии с программой воспитания
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 ¹
				Обучение по МДК				Практики			
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная	Консультации ²	
Промежут. аттест.	Лабора. и практ. занятий	Курсовых работ (проектов) ³									
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

¹ 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.

² Консультации вставляются в случае отсутствия в учебном плане недель на промежуточную аттестацию по модулю.

³ 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									
	Всего:	445	156	244	26	120	38	72	72	2	29



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
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		60
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		36
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание 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.	8
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	Содержание 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	6



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

СМК
РГУТИС

Лист 10

	мотиваций и решений.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	4
	Презентация профессиограммы сотрудников службы бронирования и продаж.	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		6
по МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		
✓ 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
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		24
Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями	Содержание 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;	22



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.	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 по МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		2
✓ 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.		
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах		160
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		132
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание 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	18
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	Содержание Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение	12



	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.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	8
	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	<i>Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка</i> Практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему: " Особенности работы службы бронирования и продаж с клиентами гостиницы "	6
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и	Содержание Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.	10



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.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	28
	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.	<i>Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка</i>	6
	Практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему: "Документация службы бронирования и продаж "	
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Содержание	8
	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.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	16



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



продаж		
Тема. 2.1. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при бронировании номеров	Тематика практических занятий и лабораторных работ	26
	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.	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2		2
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж <ul style="list-style-type: none">✓ Презентация службы бронирования на иностранном языке.✓ Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы.✓ Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.✓ Разработка презентации гостиничного продукта.		
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		53
МДК 04.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		33
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	Содержание	8
	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.	
Тематика практических занятий и лабораторных работ		2



	<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 "	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3		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
МДК 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		20
Тема 3.1. Речевые	Тематика практических занятий и лабораторных работ	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>Тематика курсовых проектов:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Принципы организации деятельности службы бронирования гостиницы.2. Роль и назначение служб бронирования для предприятий индустрии гостеприимства.3. Анализ технологии бронирования гостиничных услуг в гостинице .4. Анализ должностных обязанностей менеджера по бронированию.5. Анализ функциональных обязанностей менеджера по бронированию согласно внутриорганизационным документам гостиничного предприятия.6. Анализ актуальных видов бронирования гостиничных услуг.7. Особенности бронирования номеров–мест для различных категорий граждан.8. Анализ видов заявок по бронированию и их применение на примере гостиницы....9. Особенности информирования потребителя о бронировании в гостинице 4*.		



<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>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту</p> <ol style="list-style-type: none">1. Выбор темы курсового проекта2. Основные требования к оформлению работы3. 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-источниками9. Основные правила к написанию заключения10. Индивидуальные консультации.11. Защита курсового проекта	38
<p>Учебная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none">1. Организация рабочего места2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;4. Оформление бронирования с использованием телефона	72



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.	
Консультация	2
Промежуточная аттестация	14
Аттестация по модулю	12
Всего	445



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. - 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
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