

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»  
(ФГАОУ ВО «СПБПУ»)  
**Институт среднего профессионального образования**

СОГЛАСОВАНО:

Работодатель:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04  
«Организация и контроль текущей  
деятельности сотрудников службы  
бронирования и продаж»**

для специальности

**43.02.14** *Гостиничное дело*

*Год начала подготовки по УП 2021*

*На базе основного общего образования*

Санкт-Петербург

2024 г.

РАССМОТРЕНА:  
предметной (цикловой)  
комиссией  
«Гостиничное дело»  
Протокол № 9  
от «25» апреля 2024 г.  
Председатель ПЦК О.А.Луганская

\_\_\_\_\_  
Подпись

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ИСПО  
\_\_\_\_\_ Р.А Байбиков

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

Рекомендована  
Методическим советом ИСПО  
Протокол № 9 от «26 »апреля \_\_\_\_\_ 2024 г.  
Зам. директора по УМР  
Е.Г. Конакина \_\_\_\_\_

подпись

Рабочая программа профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело и учебного плана Институт среднего профессионального образования ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»

Организация-разработчик: Институт среднего профессионального образования Санкт-Петербургского политехнического университета Петра Великого

Разработчики: О.А. Луганская, Талалаева Д.А., Гусарова М.Н., Матвеева Ю.А., преподаватели ИСПО «СПбПУ»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

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

.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 4 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является программой подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», относится к федеральному компоненту учебного плана ИСПО СПбПУ в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Модуль реализуется на 4 курсе обучения по данной специальности. Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном образовании, при повышении квалификации, при переподготовке по специальности 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» 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.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

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

В ходе освоения профессионального модуля учитывается движение к достижению личностных результатов обучающимися.

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

Всего часов - 542

Из них на освоение МДК:

МДК04.01 – 266 часов,

МДК04.02 – 90 часа

на практики:

- учебную 72 часа

- производственную 108 часов

На промежуточную аттестацию – 8 часов, включая консультацию к экзамену.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			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
ПК 4. 1. -4.3 ОК1-ОК 11	МДК 4.1 Технология и организация деятельности службы бронирования и продаж	266	200	80	20	64		72	108
ПК4.1. 1-4.3, ОК1-ОК 11	МДК 4.2 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	90	64	64		24			
	Учебная практика, часов	72							
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	108							
	Экзамен по модулю	6							
	Всего:	542	264	144	20	88		72	108

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

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
<b>МДК 4.1 Технология и организация деятельности службы бронирования и продаж</b>		
<b>Тема 1 Организация службы бронирования</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</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.	2
	Служба бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Особенности организации рабочего места службы бронирования	2
	Квалификационные требования к сотрудникам службы бронирования	2
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.	2
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>8</b>
	Организация рабочего места службы бронирования	2
	Разработка должностных инструкций для сотрудников службы бронирования	2
	Способы контроля качества услуг бронирования	2
	Взаимодействие гостиницы и туроператора по бронированию и реализации гостиничных услуг	2
<b>Тема 2. Технология взаимодействия</b>	<b>Содержание</b>	<b>16</b>
	Речевые стандарты при бронировании и продажах.	2



<b>сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.</b>	Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров.	2
	Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.	2
	Письменная коммуникация.	2
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.	2
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности.	2
	Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>6</b>
	Технология ведения телефонных переговоров	2
	Телефонные переговоры с потребителями гостиничных услуг при бронировании. Ситуационные задания	2
	Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Ситуационные задания	2
<b>Тема3 Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах</b>	<b>Содержание</b>	<b>26</b>
	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования.	2
	Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	2
	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.	2
	Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок.	4
	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	4
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	2

	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ	2
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов.	2
	Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования	2
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.	2
	Продажи гостиничных услуг на выставках, проведение рекламных акций.	2
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>18</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	4
<b>Тема 4 Документация службы бронирования и продаж.</b>	<b>Содержание</b>	<b>6</b>
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2

	Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>8</b>
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	4
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
<b>Тема 5 Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия</b>	<b>Содержание</b>	<b>24</b>
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены;	2
	Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2
	Дискриминационное ценообразование в гостиничном бизнесе	2
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management;	2
	Задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
	Основные показатели эффективности работы отеля	2
	Порядок расчетов ADR, RevPAR, анализ данных показателей при планировании и прогнозировании	6
	Анализ и интерпретация отчетов службы продаж	4
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>18</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.	2
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе	2
	Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	2

	Расчет ADR, RevPAR по заданным начальным показателям на месяц, день.	6
<b>Тема 6 Коммуникационная политика гостиничного предприятия</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий.	2
	Стратегия продвижения гостиничных продуктов и услуг на внутренние и внешние рынки	2
	Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды, правовая база. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства	4
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>14</b>
	Составление рекламных текстов на услуги гостиницы.	2
	Выбор средства распространения рекламы. Определение эффективности рекламы.	2
	Подготовка программы участия в выставке.	2
	Составление плана проведения рекламной компании.	2
	Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки	2
	Изучение составляющих фирменного стиля гостиничного предприятия	2
	Анализ сайтов гостиничных предприятий.	2
<b>Тема 7 Методы формирования спроса и стимулирования сбыта</b>	<b>Содержание</b>	<b>10</b>
	Методы формирования спроса и стимулирования сбыта: виды, назначение.	2
	Изучение методов формирования спроса и стимулирования спроса.	2
	Информационные методы: пропаганда, консультации. Личная продажа, моральное и материальное стимулирование, PR; возможности, достоинства и недостатки.	2
	Изучение методов прогнозирования потребностей на рынке: назначение, разновидности, возможности	2
	Позиционирование гостиничного продукта.	2
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>8</b>
	Овладение методикой проведения опросов потребителей по выявлению потребностей. Анализ результатов опроса.	4
	Анализ информации о рынке предложений гостиничных продуктов. Работа с информационным и справочным материалом	2
	Создание базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков.	2

	<p><b>Самостоятельная работа</b></p> <p>Взаимодействие службы бронирования с другими структурными подразделениями гостиницы</p> <p>Правила профессиональной этики при ведении телефонных переговоров по бронированию с российскими и иностранными потребителями</p> <p>Анализ отчетов службы бронирования и продаж</p> <p>Подготовка и проведение опроса потенциальных потребителей. Оценка результатов опроса</p> <p>Расчет показателей KPI</p> <p>Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж</p> <p>Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.</p> <p>Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта</p> <p>Определение задач управления каналами продаж (сбыта)</p> <p>Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг</p> <p>Техники, повышающие эффективность телефонного разговора</p> <p>Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы</p>	64
<p><b>Примерная тематика курсовых работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ профессиональных стандартов для сотрудников службы бронирования и продаж</li> <li>2. Контроль качества услуг бронирования</li> <li>3. Реализация бронирования через специализированные агрегаторы (на примере конкретного)</li> <li>4. Анализ отчетов службы продаж</li> <li>5. Организация работы гостиницы на профессионально выставке как способ продвижения</li> <li>6. Особенности ценообразования на гостиничные услуги</li> <li>7. Управление доходами гостиничного предприятия</li> <li>8. Формирование спроса на гостиничные услуги</li> <li>9. Основные показатели эффективности работы отеля</li> <li>10. Коммуникационная политика гостиничного предприятия</li> <li>11. Особенности позиционирования гостиничного продукта</li> <li>12. Изучение потребностей целевого сегмента гостей</li> <li>13. Разработка программы лояльности гостей</li> <li>14. Анализ внешней и внутренней среды гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы)</li> </ol>		
	<b>Содержание</b>	20

<b>Курсовое проектирование</b>	Вводный инструктаж. Выдача заданий.	2
	Подбор литературы, соответствующей теме курсовой работы	2
	Выполнение основной части курсовой работы	2
	Выполнение основной части курсовой работы	2
	Выполнение основной части курсовой работы	2
	Выполнение основной части курсовой работы	2
	Оформление курсовой работы	2
	Формирование списка источников и литературы	2
	Защита курсовой работы	2
<b>МДК 4.2 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж</b>		<b>64</b>
<b>Тема 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке</b>	<b>Тематика практических занятий</b> Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке	<b>24</b>
<b>Тема 2 Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке</b>	<b>Тематика практических занятий</b> Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера. выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;	<b>24</b>

	<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>	
<b>Тема 3. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке</b>	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>16</b>
	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.	
<b>Самостоятельная учебная работа</b> Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы на иностранном языке		<b>24</b>
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> <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. Расчет показателей эффективности деятельности отеля</li> </ol>		<b>72</b>

<p><b>Производственная практика</b>  <b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование и организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</li> <li>2. Сегментация потребителей и выявление целевого сегмента</li> <li>3. Разработка мероприятий по повышению лояльности целевого сегмента</li> <li>4. Расчет показателей KPI</li> <li>5. Планирование и прогнозирование продаж</li> <li>6. Работа с документацией службы бронирования и продаж</li> <li>7. Анализ отчетов службы бронирования и продаж</li> </ol>	<p><b>108</b></p>
<p>ИТОГО по модулю, включая 4 часа консультаций + 6 часов промежуточная аттестация</p>	<p><b>542</b></p>



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

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

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

##### **Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:**

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

В кабинете находятся:

- паспорт кабинета;
- учебно-методический комплекс специальности «Гостиничное дело», включающий рабочие программы дисциплин, рабочие программы профессиональных модулей, комплексы контрольно-оценочных средств по профессиональным модулям, рекомендации к проведению практических работ, технологические карты уроков, учебные пособия и учебно-методические разработки.

##### **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 обучения**

##### **3.2.1 Печатные издания**

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж. Ёхина М. А. Издание: 1-е изд. Год выпуска: 2020
2. Фомиченко, И. А. Организация обслуживающего процесса в гостинице: учебное пособие / Федер. агентство по образованию, ГОУ ВПО "С.-Петерб. торг.-экон. ин-т", Каф. менеджмента. — Санкт-Петербург : СПбТЭИ, 2019
3. Моргунов, В. И. Международный маркетинг / В. И. Моргунов, С. В. Моргунов. — Москва : Дашков и К, 2020. — 184 с. — Доступ только с авторизованных компьютеров. — ISBN 978-5-394-02229-6. — <http://ibooks.ru/reading.php?short=1&isbn=978-5-394-02229-6>
4. Лебедева О.А., Лыгина Н.И.. Маркетинговые исследования рынка. Учебник. «Альфа-М., ИНФРА-М», 2021
5. Маликов, Рустам Илькамович. Маркетинг в туризме : учебно-методическое пособие для экономических специальностей вузов / Р. И. Маликов, В. И. Харисов ; Астраханский государственный университет. — Астрахань : Астраханский университет, 2021. — 124 с. : табл. ; 20 см. — (Education and Culture TEMPUS). — Разработано в рамках проекта 144641-TEMPUS-2008-FI-JPCR (INTOUR). — Библиогр. в конце тем.

6. Безрутенко, Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. В. Безрутенко .— 2-е изд. — Москва : Дашков и К°, 2019 .— 232 с. : табл. — Библиогр.: с. 230-232 .— ISBN 978-5-394-01664-6.

#### **Журналы (электронные):**

«ОТЕЛЬ»  
 «Пять звезд»  
 «Гостиница и ресторан»  
 «PRO - отель»  
 «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

#### **Интернет-ресурсы**

1. <http://www.travelmole.com>
2. <http://www.hotelnews.ru>
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru>
6. <http://www.gaomoskva.ru>
7. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

### **3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Учебный процесс происходит согласно календарному графику учебного процесса, также проводятся дополнительные консультации для обучающихся. По окончании изучения профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» проводятся учебная и производственная практики.

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам – специалисты, имеющие высшее образование, соответствующее профилю МДК.

### **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	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача	Экспертное наблюдение

	Практическая работа	Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Тестирование	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Собеседование	
	Экзамен	
	Лабораторная работа	Экспертное наблюдение
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Практическая работа	Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Тестирование	Оценка результата

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